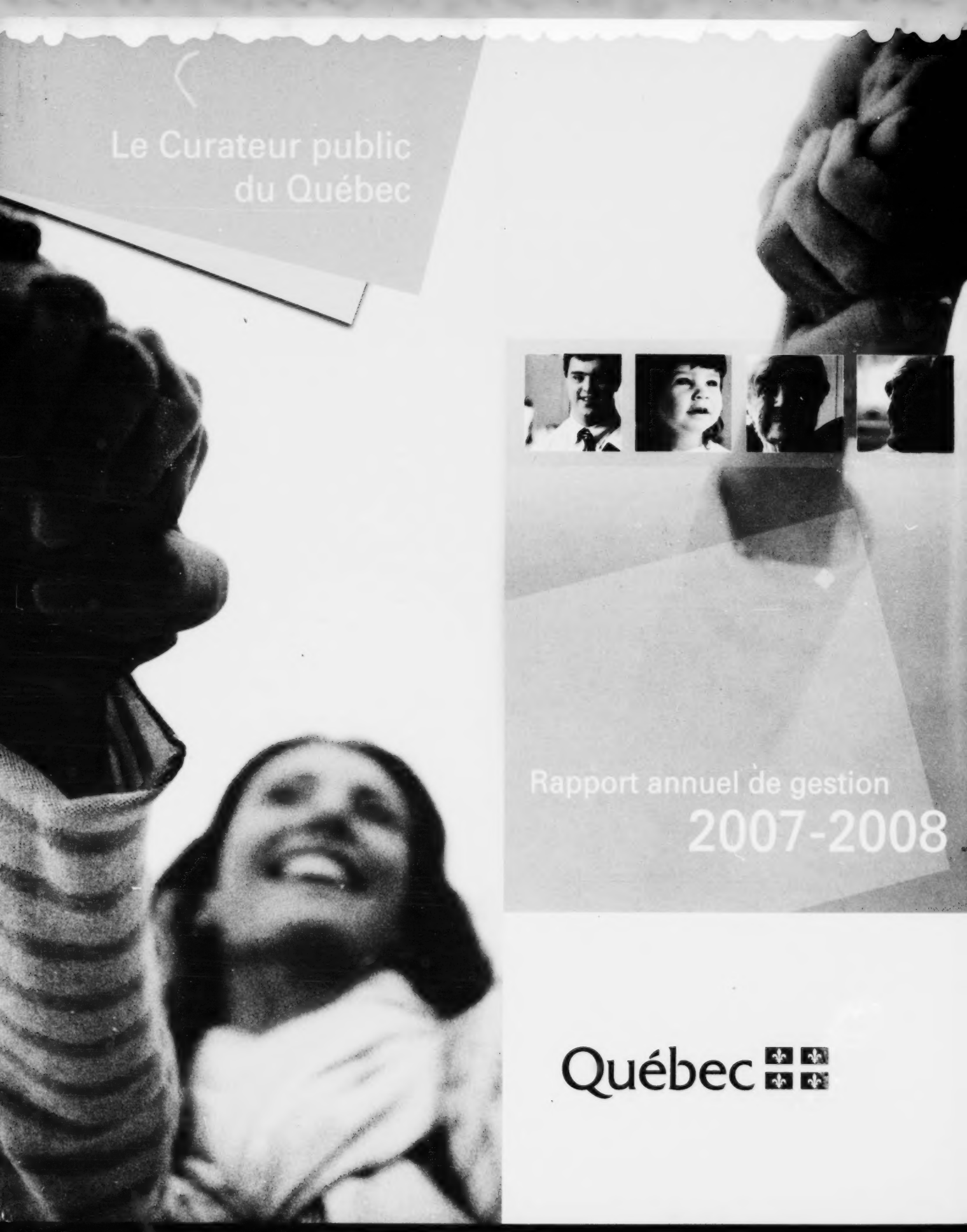
Le Curateur public du Québec



Rapport annuel de gestion 2007-2008

Québec

Rapport annuel de gestion

2007-2008

Curateur public
Québec

Cette publication est une réalisation du Curateur public du Québec.

Conception graphique Simard Hamel Communications

Ce document a été imprimé sur du papier qui contient 100 % de fibres recyclées après consommation.
Il est également offert en format PDF dans le site Web de l'organisme.

Pour se renseigner sur cette publication ou sur toute autre activité de l'organisme,
s'adresser au Curateur public du Québec :

Adresse :
600, boulevard René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H3B 4W9
Téléphone : 514 873-4074
Téléphone sans frais : 1 800 363-9020
Télécopieur : 514 873-4972
Courrier électronique : information@curateur.gouv.qc.ca
Site Web : www.curateur.gouv.qc.ca

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009
Dépôt légal - Bibliothèque et Archives Canada, 2009
ISBN : 978-2-550-54402-9 (Imprimé)
ISBN : 978-2-550-54403-6 (En ligne)
ISSN : 1705-2017 (Imprimé)
ISSN : 1705-2025 (En ligne)

© Gouvernement du Québec, 2009

La reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée, à la condition que la source soit mentionnée.

Monsieur Yvon Vallières
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

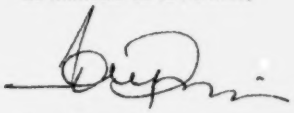
Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel de gestion du Curateur public du Québec pour la période du 1er avril 2007 au 31 mars 2008.

Conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique, ce document rend compte des résultats atteints en regard des objectifs du plan stratégique du Curateur public et des engagements formulés dans sa déclaration de services aux citoyens. Le rapport contient également de l'information relative au respect des exigences législatives et gouvernementales et présente les états financiers des comptes sous administration du Curateur public au 31 décembre 2007.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma considération distinguée.

Le ministre de la Famille,



Tony Tomassi
Février 2009

Monsieur Tony Tomassi
Ministre de la Famille
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Ministre,

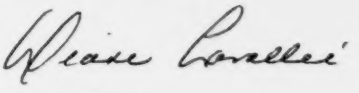
J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion du Curateur public du Québec pour l'exercice financier 2007-2008. Ce document fait état des résultats de la deuxième année d'application de son plan stratégique 2006-2010 et des résultats à l'égard de sa déclaration de services aux citoyens.

En plus de présenter la mission du Curateur public et les faits saillants de l'année, le rapport fournit de l'information sur l'utilisation des ressources humaines et financières allouées à l'organisme pour remplir son mandat et rend compte de l'application des exigences législatives et gouvernementales.

Je vous transmets également les états financiers des comptes sous administration de l'exercice terminé le 31 décembre 2007.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

La curatrice publique,



Diane Lavallée
Février 2009

Table des matières

Message de la curatrice publique 6
Déclaration du comité de direction attestant la fiabilité des données et des contrôles 8
Rapport de validation de la vérification interne 9
Les faits saillants 10

1. LA PRÉSENTATION DU CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC 11
1.1 À la rencontre de la personne 11
1.2 Les caractéristiques des personnes représentées par autrui 16

2. LES RÉSULTATS DU CURATEUR PUBLIC 21
2.1 Les résultats à l'égard du plan stratégique 21
2.2 Les résultats à l'égard de la déclaration de services aux citoyens 29
2.3 Le traitement des plaintes 35

3. L'UTILISATION DES RESSOURCES 37
3.1 Les ressources humaines 37
3.2 Les ressources financières 38
3.3 Les ressources informationnelles 40

4. LES AUTRES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES 41
4.1 La politique linguistique 41
4.2 L'accès à l'information 41
4.3 La protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information 42
4.4 Le programme d'accès à l'égalité 42
4.5 Le développement durable 44
4.6 Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 45
4.7 Le suivi des recommandations du Protecteur du citoyen 45
4.8 Le Code d'éthique et de déontologie du Curateur public en tant qu'administrateur public 45

5. ANNEXES
Annexe A L'organisation du Curateur public 46
Annexe B Les comités consultatifs 46
Annexe C Liste et coordonnées des bureaux du Curateur public 48
Annexe D États financiers des comptes sous administration de l'exercice terminé le 31 décembre 2007

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1	Personnes bénéficiant de mesures de protection	16
Tableau 2	Adultes et mineurs bénéficiant de mesures de protection au 31 mars 2008	17
Tableau 3	Personnes admises sous régime de protection et mandats homologués en 2007-2008	17
Tableau 4	Adultes sous régime de protection selon la région au 31 mars 2008	18
Tableau 5	Mineurs sous régime de protection privé selon la région au 31 mars 2008	20
Tableau 6	Nombre et nature des demandes de consentement	32
Tableau 7	Plaintes reçues	35
Tableau 8	Motifs des plaintes traitées	35
Tableau 9	Répartition du personnel selon la classe d'emploi et le sexe au 31 mars 2008	37
Tableau 10	Coûts par activité	38
Tableau 11	Revenus et dépenses	39
Tableau 12	Nombre de demandes d'accès à l'information reçues	41
Tableau 13	Embauche totale en 2007-2008	42
Tableau 14	Nombre d'employés réguliers	42
Tableau 15	Embauche de membres de groupes cibles en 2007-2008	43
Tableau 16	Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs	43
Tableau 17	Taux de représentativité des groupes cibles dans l'effectif régulier : résultats comparatifs	43
Tableau 18	Taux de représentativité des membres des groupes cibles dans l'effectif régulier : résultats par catégories au 31 mars 2008	44
Tableau 19	Embauche de femmes en 2007-2008	44
Tableau 20	Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2008	44

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 1	Adultes sous régime de protection public selon l'âge et le sexe au 31 mars 2008	17
Graphique 2	Adultes sous régime de protection privé avec surveillance selon l'âge et le sexe au 31 mars 2008	17
Graphique 3	Adultes dont le mandat en prévision de l'inaptitude a été homologué, selon l'âge et le sexe au 31 mars 2008	18
Graphique 4	Adultes sous régime de protection public selon la cause de l'inaptitude au 31 mars 2008	19
Graphique 5	Adultes admis sous régime de protection public en 2007-2008 selon la cause de l'inaptitude	19
Graphique 6	Adultes sous régime de protection public selon la valeur du patrimoine au 31 mars 2008	19
Graphique 7	Adultes sous régime de protection privé avec surveillance selon la valeur du patrimoine au 31 mars 2008	19
Graphique 8	Mineurs sous régime de protection privé selon l'âge et le sexe au 31 mars 2008	19
Graphique 9	Mineurs sous régime de protection privé avec surveillance selon la valeur du patrimoine au 31 mars 2008	20
Graphique 10	Mandats juridiques selon leur nature en 2007-2008	23

MESSAGE DE LA CURATRICE PUBLIQUE

Au Québec, comme dans une majorité de pays occidentaux, l'évolution démographique, les changements dans la composition des familles et l'évolution des valeurs individuelles transforment la société et influencent l'ensemble des services publics. Ce contexte global touche le Curateur public puisque notre clientèle prend un nouveau visage : la majeure partie des jugements d'ouverture de régimes de protection pour des adultes ou d'homologation de mandats donnés en prévision de l'inaptitude concerne des aînés atteints de maladies dégénératives dont plusieurs n'ont pas de proches parents ou encore sont socialement isolés.

Lors de la consultation publique sur les conditions de vie des personnes aînées organisée par la ministre responsable des Aînés à l'automne 2007, j'ai eu l'occasion d'aborder le thème du vieillissement et de l'inaptitude. J'ai mis en lumière le problème de l'hébergement et du soutien aux proches aidants et j'ai recommandé la certification obligatoire de tous les types de résidences privées d'hébergement ainsi que le maintien de la qualité des services lors des changements du milieu de vie d'un aîné vulnérable. J'ai également soulevé le problème de la maltraitance et de l'exploitation de personnes vulnérables qui persiste quand plusieurs hésitent à dénoncer les cas d'abus. Ce problème interpelle non seulement le Curateur public et les organismes de défense des droits, mais également plusieurs intervenants du domaine de la santé, du milieu juridique et ceux des établissements financiers. Tous ces intervenants trouveront avantage à se concerter afin de trouver les meilleures approches susceptibles de mettre fin aux abus dont les personnes vulnérables peuvent être victimes.

Par ailleurs, au printemps 2007, le Curateur public a participé à un sondage réalisé par le Secrétariat du Conseil du trésor pour mesurer la qualité des services offerts au public. Plus de 600 tuteurs et curateurs qui représentent des personnes inaptes ont été rejoints et ont accordé au Curateur public une note de satisfaction supérieure à la moyenne des ministères et organismes participants. Néanmoins, certaines de leurs réponses nous incitent à réviser les brochures et autres documents préparés à leur intention afin de nous assurer qu'ils demeurent d'accès facile.

Pour permettre aux familles et aux proches des personnes inaptes de contribuer pleinement à leur protection, le Curateur public travaille à améliorer l'information qu'il diffuse ainsi que les services offerts aux curateurs, aux tuteurs et aux membres de conseil de tutelle. Ainsi, le formulaire et l'aide-mémoire sur l'utilisation d'un mandat en prévision de l'inaptitude ont été revus afin de faciliter leur application, le cas échéant. Une toute nouvelle section de notre site Web sur la tutelle des biens des mineurs est maintenant disponible. Le répertoire interactif recensant les principales sources d'aide financière gouvernementale auxquelles on peut faire appel pour le remboursement de certains frais visant à compenser une déficience ou une incapacité est mis à jour régulièrement.

Nous poursuivons nos travaux afin de rendre nos services plus performants, en particulier en matière de représentation privée, et nous avons entamé une phase cruciale visant la refonte de notre système informatique. Afin d'améliorer notre compréhension des besoins des citoyens les plus vulnérables et à leur offrir des services de meilleure qualité, j'ai aussi encouragé le personnel et les gestionnaires à poursuivre la mise à jour de leurs connaissances liées aux nombreuses pratiques professionnelles que requiert notre mission. En outre, le développement des compétences du personnel d'encadrement, dont plusieurs font partie de la relève, m'assure d'une gestion efficace des ressources qui nous sont accordées.

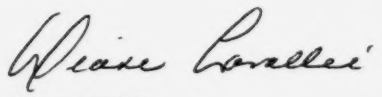
En 2007-2008, les curateurs délégués ont visité 79 % de l'ensemble des personnes représentées, en hausse de 11 points de pourcentage depuis l'année précédente. Cette augmentation du nombre de visites d'évaluation reflète nos efforts d'accentuer l'offre de services en région, notamment par l'ajout de personnel qui assume la réalisation de tâches administratives des curateurs délégués. Ces derniers consacrent donc de plus en plus de temps directement auprès des personnes représentées dans leur milieu de vie, partout sur le territoire québécois.

Au-delà de l'amélioration de la qualité de nos services, nous nous préoccupons aussi des changements sociodémographiques qui soulèvent des enjeux fondamentaux au regard de la protection des personnes inaptes de demain, dont le nombre tend vers une constante progression. C'est pourquoi nous avons engagé au printemps 2008 une réflexion de fond sur le dispositif québécois de protection des personnes inaptes défini il y a déjà près de 20 ans.

Pour nourrir notre réflexion, le Curateur public mise sur son expertise en matière de protection des personnes inaptes au Québec et s'inspire des meilleures pratiques observées ailleurs dans le monde. En 2007-2008, lors d'une mission de travail en France, j'ai eu l'occasion d'échanger avec des représentants de ministères et d'associations nationales qui interviennent dans la protection des majeurs. J'ai aussi invité deux juristes françaises spécialisées dans le droit des tutelles à participer à un atelier de droit comparé dans le cadre du congrès du Barreau qui s'est tenu à Québec en mai 2008. Plus récemment, des spécialistes de l'Écosse, des États-Unis et de la France ont participé, suite à notre invitation, à un atelier portant sur les dispositifs de protection des personnes inaptes organisé lors de la rencontre de la Fédération internationale du vieillissement qui s'est tenue à Montréal en septembre 2008.

Les ministères, organismes et intervenants qui assument déjà un rôle significatif à l'égard des personnes inaptes sont invités à participer à la réflexion sur l'évolution du dispositif québécois afin de l'adapter aux nouvelles réalités démographiques. Nous mobilisons ainsi l'ensemble des acteurs, qui peuvent avoir un impact sur les conditions de vie des personnes inaptes, autour d'un objectif commun : la mise en place par l'État québécois des conditions assurant, tant aujourd'hui que demain, la protection et la représentation des personnes inaptes dans leur seul intérêt et dans le respect de leurs droits, de leur dignité ainsi que de leur autonomie.

La curatrice publique,



Diane Lavallée

DÉCLARATION DU COMITÉ DE DIRECTION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES

L'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des résultats et de l'information contenus dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles y afférant relèvent de la responsabilité de la direction du Curateur public.

Au cours des dernières années, l'organisation a progressivement amélioré la qualité de ses données et de ses contrôles afin d'atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés, de mieux mesurer les résultats qu'elle a obtenus et d'assurer la validité de son information de gestion. Cependant, seule la refonte du système informatique et du système de gestion de l'information permettra au Curateur public de s'assurer de la qualité de l'ensemble de ses données et de ses contrôles.

À notre connaissance, ce rapport annuel de gestion décrit fidèlement les orientations, les engagements et les résultats qui ont marqué l'exercice financier 2007-2008 et les données à l'appui ainsi que les contrôles afférents sont ceux dont nous pouvions raisonnablement garantir la fiabilité.

Le comité de direction,

Diane Lavallée, curatrice publique

Pierre Lamarche, directeur général des services aux personnes

Sylvain Gendreau, directeur général de l'administration

Raynald Leblanc, secrétaire général et directeur de la vérification interne et du Bureau des plaintes

Natalie Lejeune, directrice générale des affaires juridiques et des enquêtes

Janvier 2009

RAPPORT DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Madame Diane Lavallée
Le Curateur public du Québec

Madame la Curatrice publique,

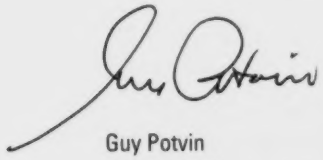
Nous avons procédé à l'examen des informations de gestion, des résultats des indicateurs et des informations afférentes présentés dans le Rapport annuel de gestion 2007-2008 du Curateur public du Québec. Notre examen n'a porté ni sur l'état des revenus et dépenses de la section 3, ni sur les états financiers des comptes sous administration de l'Annexe D pour lesquels la responsabilité de la vérification incombe au Vérificateur général du Québec.

La responsabilité de s'assurer de l'exactitude, de l'intégralité et de la fiabilité des informations divulguées incombe à la direction du Curateur public du Québec. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère plausible et sur la cohérence des informations de gestion, des résultats des indicateurs et des informations afférentes en nous basant sur nos travaux d'examen.

Ces travaux ont consisté essentiellement à apprécier les mécanismes de compilation, à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à effectuer des calculs et à susciter des discussions sur les informations qui nous ont été fournies. Ils ont été effectués conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes et se sont également inspirés de celles qui régissent les missions d'examen de l'Institut canadien des comptables agréés.

Au terme de notre examen, et en tenant compte des commentaires contenus dans le premier paragraphe, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les informations de gestion, les résultats des indicateurs et les informations afférentes contenus dans le Rapport annuel de gestion 2007-2008 du Curateur public du Québec ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le vérificateur interne,



Guy Potvin
Janvier 2009

LES FAITS SAILLANTS

L'amélioration de l'offre de services aux personnes inaptes

- Le nombre et la fréquence des visites d'évaluation des personnes représentées se sont accrus et le Curateur public continue de se rapprocher de la cible qu'il s'est fixée, soit de les visiter toutes au moins une fois par année. Les curateurs délégués ont rendu visite à 78 % des personnes vivant dans une ressource d'hébergement et à 83 % de celles qui vivent à domicile au cours de l'exercice, sans compter les nombreux contacts avec les personnes représentées dans d'autres lieux. Ce résultat reflète, en partie, l'embauche en région de techniciens affectés à la gestion des biens des personnes représentées, permettant ainsi aux curateurs délégués de consacrer plus de temps directement auprès d'elles.
- Le Curateur public s'est donné un plan d'action pour redéfinir ses approches et ses façons de faire en matière de mesures de protection privées. Il veut ainsi accentuer son rôle d'information et d'assistance auprès des personnes qui acceptent le rôle de curateur, tuteur ou mandataire d'un membre de leur famille ou d'un proche inapte.
- Le Curateur public a procédé au renforcement de son service d'enquête en 2007-2008, notamment par l'embauche de deux enquêteurs, afin de mieux exercer son rôle de surveillance à l'égard des curateurs et tuteurs privés. Il peut agir de sa propre initiative ou sur demande lorsqu'un citoyen lui signale une situation d'abus touchant des personnes représentées.
- Le Curateur public a amorcé une réflexion de fond sur le dispositif québécois de protection des personnes inaptes défini, dans sa forme actuelle, il y a près de 20 ans. Le Curateur public y associera les ministères, organismes et intervenants qui sont interpellés par la question, l'objectif étant de faire évoluer le dispositif pour qu'il réponde aux besoins des personnes inaptes de demain.

Une organisation active dans le milieu de la promotion des droits

- La curatrice publique a participé à la consultation publique sur les conditions de vie des aînés, organisée à l'automne 2007 par la ministre responsable des Aînés, Mme Marguerite Blais. Elle a ensuite été invitée en mars 2008 à siéger au comité interministériel chargé d'élaborer un plan d'action gouvernemental pour contrer les abus et la maltraitance envers les aînés.
- La curatrice publique a dirigé une mission de travail en France en vue de mieux connaître les mécanismes français de protection juridique des majeurs, de dialoguer avec ses homologues et d'étudier la possibilité d'établir des échanges durables entre la France et le Québec sur ces questions. Elle a rencontré des représentants de ministères et d'associations nationales qui interviennent dans la protection des majeurs et a participé à titre de conférencière invitée à un colloque sur la réforme des curatelles et des tutelles en France.

La consolidation de l'administration du Curateur public

- Le gouvernement du Québec a accordé des ressources supplémentaires au Curateur public pour soutenir ses efforts et son engagement à consolider son administration : l'organisme bénéficie de l'ajout de 18 nouveaux postes.
- Le Curateur public, en collaboration avec le Centre de services partagés du Québec (CSPQ), le ministère des Services gouvernementaux (MSG), le Secrétariat du Conseil du trésor et des experts indépendants, a entrepris la refonte de ses systèmes d'information afin d'améliorer la qualité et l'efficacité de ses services à la clientèle. Le Curateur public conserve la maîtrise d'œuvre du projet et sera accompagné de représentants du CSPQ et du MSG tout au long de sa réalisation.
- Le Curateur public a poursuivi ses efforts de formation de son personnel dans une perspective d'amélioration de l'ensemble de ses services. Il a notamment formé son personnel pour préparer l'implantation en avril 2008 du premier module du système gouvernemental de la Solution d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR) concernant le volet de la gestion des ressources financières et matérielles.

Section 1

La présentation du Curateur public du Québec

1.1 À LA RENCONTRE DE LA PERSONNE

Au Curateur public, nous veillons à la protection de personnes inaptes par des mesures adaptées à leur état et à leur situation. Nous nous assurons que toute décision relative à leur personne ou à leurs biens est prise dans leur intérêt, le respect de leurs droits et la sauvegarde de leur autonomie. Nous sensibilisons la population et les intervenants aux besoins de protection découlant de l'inaptitude.

La personne est au cœur de nos interventions. Dans l'accomplissement de nos responsabilités, nous nous engageons à agir en toute circonstance avec respect, empathie et ouverture d'esprit.

De plus, en tant que membre de l'administration publique, nous adhérons aux valeurs de compétence, d'impartialité, d'intégrité et de loyauté énoncées par le gouvernement du Québec.

Dans l'exercice de nos fonctions comme représentant de personnes inaptes et comme administrateur de biens d'autrui, notre loyauté envers l'Administration prend une coloration particulière puisque nous agissons alors en qualité de représentant de la personne inapte ou mineure, et non pas d'abord comme officier public. Nous sommes tenus par la loi de décider et d'agir dans le seul intérêt des personnes représentées, dans le respect de leurs droits et la sauvegarde de leur autonomie. Ainsi, nous intervenons en faveur des personnes représentées dans toutes les situations de la vie courante, y compris quand l'accessibilité et la qualité des services offerts par d'autres administrations publiques sont en cause.

LE CURATEUR PUBLIC : UNE MISSION UNIQUE AU QUÉBEC

Le curateur public est une personne nommée par le gouvernement pour représenter les personnes inaptes ou mineures et pour diriger une instance administrative de l'État, le Curateur public du Québec. Madame Diane Lavallée assume depuis avril 2006 le rôle de curatrice publique avec un mandat de cinq ans.

Le rôle et les responsabilités du Curateur public, à la fois comme représentant des personnes sous régime de protection public et comme surveillant de la gestion des représentants des personnes sous régime de protection privé, sont définis dans le Code civil du Québec et dans la Loi sur le curateur public.

Le Code civil prévoit différentes mesures de protection des personnes inaptes et mineures :

- **le mandat donné en prévision de l'inaptitude,** pour permettre à un majeur de nommer une personne de son choix qui prendra soin de lui et de ses biens advenant qu'il devienne inapte;
- **conseiller au majeur,** pour aider la personne dans des actes d'administration complexes;
- **tutelle au majeur,** pour la gestion des biens ou pour la protection de la personne (inaptitude partielle ou temporaire);
- **curatelle au majeur,** pour la gestion des biens et pour la protection de la personne (inaptitude totale et permanente);
- **tutelle au mineur,** pour la gestion des biens d'une personne de moins de 18 ans.

La Loi sur le curateur public précise aussi les pouvoirs et les devoirs de l'organisme. Le ministre de la Famille est responsable de son application.

Trois comités assistent le Curateur public dans l'accomplissement de son mandat et le soutiennent dans la définition de ses orientations et dans sa prise de décision : le comité de placement, qui le conseille en matière d'investissement des biens dont il assume l'administration; le comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées, qui donne des avis sur les orientations et sur la planification stratégique de l'organisme ainsi que sur toute autre question que celui-ci lui soumet relativement à la protection et à la représentation des personnes inaptes ou protégées; et le comité d'éthique, qui conseille le Curateur public dans les décisions qu'il doit prendre dans des situations difficiles et complexes relatives aux personnes représentées et faisant appel à des considérations de nature éthique.

L'INAPTITUDE : UN ENJEU DE SOCIÉTÉ

Une population vieillissante aux besoins grandissants

L'évolution de la société québécoise amène une croissance modérée, mais continue, du nombre de personnes ayant besoin de protection. D'abord, l'augmentation de l'espérance de vie – qui a comme effet d'accroître le nombre de personnes susceptibles de développer des troubles cognitifs – touche non seulement les personnes en santé, mais aussi celles qui présentent déjà une déficience intellectuelle ou qui sont atteintes de maladies mentales. De plus, une proportion croissante de personnes âgées vivent seules et plusieurs ont un patrimoine important à gérer. Ces facteurs contribuent à faire augmenter la fréquence et la complexité des interventions du Curateur public auprès des personnes vulnérables ayant besoin d'être protégées.

Des réseaux de services et de soutien essentiels

Les personnes vulnérables sont tributaires d'autrui pour leur bien-être et pour les soins que requiert leur condition. Intervient alors le réseau familial, qui assume la plus grande partie de cette tâche. Ainsi, la majorité des Québécois inaptes sont pris en charge par un conjoint ou par un membre de leur famille en l'absence de tout régime de protection ou à l'aide d'un régime de protection privé.

Viennent ensuite les réseaux de professionnels du domaine de la santé, des milieux juridique et financier ainsi que du secteur des services, qui fournissent des soins et des services spécialisés aux personnes inaptes, sans oublier le soutien des réseaux communautaires. Pour bien assurer sa mission, le Curateur public maintient des mécanismes d'échange permanents avec ces acteurs, particulièrement avec le réseau de la santé et des services sociaux de même qu'avec les autres fournisseurs de services publics et privés liés entre autres à l'assistance sociale, à l'hébergement, aux transactions bancaires et aux services d'électricité et de téléphone.

Un défi : être la voix de toutes les personnes inaptes

La protection d'une personne inapte implique des actions diverses, multiples et parfois complexes, comme en témoignent régulièrement les représentants privés et les familles des personnes inaptes. La tâche de protéger plus de 11 700 personnes sous régime public, dont aucune ne vit exactement la même situation, est d'une ampleur qui ne se réduit pas à l'addition des besoins individuels. Le Curateur public s'occupe de ce segment de la société québécoise et exerce un rôle social unique puisqu'il intervient en dernier recours. Les exigences de sa mission supposent qu'il puisse disposer des ressources nécessaires et faire appel à un personnel compétent et motivé.

Les responsabilités du Curateur public surpassent la représentation légale des personnes inaptes et la surveillance des représentants privés. Elles s'étendent à l'ensemble des personnes inaptes, qu'elles bénéficient ou non d'un régime de protection. À cause de sa proximité avec cette population vulnérable, le Curateur public est un observateur privilégié. Il lui incombe de sensibiliser l'ensemble des intervenants aux conditions de vie des personnes inaptes et de faire connaître leur réalité et leurs besoins pour qu'elles soient traitées avec dignité.

Les enjeux de la période 2006-2010

- Le maintien, conformément à la loi, d'une relation personnelle entre le Curateur public et les personnes qu'il représente;
- L'application de deux principes difficiles à concilier : la primauté de la responsabilité familiale et le droit de regard du Curateur public sur les mesures privées;
- La présence active du Curateur public dans la communauté, au service des personnes inaptes;
- Le développement des compétences multiples sur lesquelles reposent la représentation et la protection des personnes protégées.

LES DIFFÉRENTS VISAGES DE LA PROTECTION DES PERSONNES INAPTES

Pour demander l'ouverture d'un régime de protection d'une personne de 18 ans ou plus, deux critères essentiels doivent être respectés :

- la personne doit être inapte (évaluation médicale);
- elle doit avoir besoin de protection (évaluation psychosociale).

Les principales causes de l'inaptitude sont la maladie dégénérative, la maladie mentale, la déficience intellectuelle et le traumatisme crânien.

La personne inapte et son besoin de protection

Le Code civil privilégie d'abord la famille pour s'occuper d'une personne inapte ayant besoin de protection. C'est ainsi qu'au Québec la loi permet à une personne de choisir elle-même, au moyen d'un mandat en prévision de l'inaptitude, la ou les personnes qui prendront les décisions à sa place. En l'absence d'un tel mandat, le Curateur public favorise l'ouverture d'un régime de protection privé par le tribunal. Ce n'est qu'en dernier recours, lorsqu'une personne est isolée ou que sa famille ne peut s'occuper d'elle, qu'il demande au tribunal d'ouvrir un régime de protection public.

La tutelle s'applique à une personne dont l'inaptitude est partielle ou temporaire. Elle peut être aux biens – le tuteur ayant alors la simple administration – ou à la personne, ou couvrir ces deux aspects, selon l'inaptitude et les besoins de la personne à protéger. La personne soumise à ce régime peut faire certains actes seule (ex. : rédiger son testament) ou avec l'assistance de son tuteur. Celui-ci devra la représenter pour d'autres actes. Le tribunal détermine l'étendue des responsabilités du tuteur et le nomme sur la recommandation d'une assemblée de parents ou d'amis.

La curatelle s'applique à une personne dont l'inaptitude à prendre soin d'elle-même et à administrer ses biens est totale et permanente. Le curateur d'une personne inapte est aussi nommé par le tribunal sur la recommandation d'une assemblée de parents ou d'amis lorsque cela est possible. Il représente cette personne dans les actes civils et peut être nommé à la personne ou aux biens – dont il a la pleine administration –, ou aux deux à la fois.

Tuteur et curateur sont assistés dans leurs tâches par un conseil de tutelle, qui a un rôle de surveillance à leur égard. Ce conseil doit également leur donner les autorisations qui sont de son ressort. Il est aussi appelé à formuler un avis au tribunal dans certaines situations.

Le mineur et son besoin de protection

Les parents sont d'office les tuteurs légaux de leur enfant mineur et c'est à eux qu'il revient de protéger son patrimoine. Si les parents décèdent ou ne peuvent assumer ce rôle, un tuteur datif, généralement un membre de la famille ou un proche, est désigné pour administrer les biens du mineur.

La loi prévoit des balises pour protéger le patrimoine du mineur et le parent ou le tuteur datif doit respecter certaines règles législatives. Il doit, selon la valeur du patrimoine, produire un rapport annuel. De plus, son administration est assujettie à la surveillance d'un conseil de tutelle, composé généralement de membres de la famille ou de proches. Le Curateur public exerce alors une supervision de second niveau et assume un rôle d'accompagnement auprès des parents, des tuteurs datifs et des conseils de tutelle.

Trois comités assistent le Curateur public dans l'accomplissement de son mandat et le soutiennent dans la définition de ses orientations et dans sa prise de décision : le comité de placement, qui le conseille en matière d'investissement des biens dont il assume l'administration; le comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées, qui donne des avis sur les orientations et sur la planification stratégique de l'organisme ainsi que sur toute autre question que celui-ci lui soumet relativement à la protection et à la représentation des personnes inaptes ou protégées; et le comité d'éthique, qui conseille le Curateur public dans les décisions qu'il doit prendre dans des situations difficiles et complexes relatives aux personnes représentées et faisant appel à des considérations de nature éthique.

L'INAPTITUDE : UN ENJEU DE SOCIÉTÉ

Une population vieillissante aux besoins grandissants

L'évolution de la société québécoise amène une croissance modérée, mais continue, du nombre de personnes ayant besoin de protection. D'abord, l'augmentation de l'espérance de vie – qui a comme effet d'accroître le nombre de personnes susceptibles de développer des troubles cognitifs – touche non seulement les personnes en santé, mais aussi celles qui présentent déjà une déficience intellectuelle ou qui sont atteintes de maladies mentales. De plus, une proportion croissante de personnes âgées vivent seules et plusieurs ont un patrimoine important à gérer. Ces facteurs contribuent à faire augmenter la fréquence et la complexité des interventions du Curateur public auprès des personnes vulnérables ayant besoin d'être protégées.

Des réseaux de services et de soutien essentiels

Les personnes vulnérables sont tributaires d'autrui pour leur bien-être et pour les soins que requiert leur condition. Intervient alors le réseau familial, qui assume la plus grande partie de cette tâche. Ainsi, la majorité des Québécois inaptes sont pris en charge par un conjoint ou par un membre de leur famille en l'absence de tout régime de protection ou à l'aide d'un régime de protection privé.

Viennent ensuite les réseaux de professionnels du domaine de la santé, des milieux juridique et financier ainsi que du secteur des services, qui fournissent des soins et des services spécialisés aux personnes inaptes, sans oublier le soutien des réseaux communautaires. Pour bien assurer sa mission, le Curateur public maintient des mécanismes d'échange permanents avec ces acteurs, particulièrement avec le réseau de la santé et des services sociaux de même qu'avec les autres fournisseurs de services publics et privés liés entre autres à l'assistance sociale, à l'hébergement, aux transactions bancaires et aux services d'électricité et de téléphone.

Un défi : être la voix de toutes les personnes inaptes

La protection d'une personne inapte implique des actions diverses, multiples et parfois complexes, comme en témoignent régulièrement les représentants privés et les familles des personnes inaptes. La tâche de protéger plus de 11 700 personnes sous régime public, dont aucune ne vit exactement la même situation, est d'une ampleur qui ne se réduit pas à l'addition des besoins individuels. Le Curateur public s'occupe de ce segment de la société québécoise et exerce un rôle social unique puisqu'il intervient en dernier recours. Les exigences de sa mission supposent qu'il puisse disposer des ressources nécessaires et faire appel à un personnel compétent et motivé.

Les responsabilités du Curateur public surpassent la représentation légale des personnes inaptes et la surveillance des représentants privés. Elles s'étendent à l'ensemble des personnes inaptes, qu'elles bénéficient ou non d'un régime de protection. À cause de sa proximité avec cette population vulnérable, le Curateur public est un observateur privilégié. Il lui incombe de sensibiliser l'ensemble des intervenants aux conditions de vie des personnes inaptes et de faire connaître leur réalité et leurs besoins pour qu'elles soient traitées avec dignité.

Les enjeux de la période 2006-2010

- Le maintien, conformément à la loi, d'une relation personnelle entre le Curateur public et les personnes qu'il représente;
- L'application de deux principes difficiles à concilier : la primauté de la responsabilité familiale et le droit de regard du Curateur public sur les mesures privées;
- La présence active du Curateur public dans la communauté, au service des personnes inaptes;
- Le développement des compétences multiples sur lesquelles reposent la représentation et la protection des personnes protégées.

LES DIFFÉRENTS VISAGES DE LA PROTECTION DES PERSONNES INAPTES

Pour demander l'ouverture d'un régime de protection d'une personne de 18 ans ou plus, deux critères essentiels doivent être respectés :

- la personne doit être inapte (évaluation médicale);
- elle doit avoir besoin de protection (évaluation psychosociale).

Les principales causes de l'inaptitude sont la maladie dégénérative, la maladie mentale, la déficience intellectuelle et le traumatisme crânien.

La personne inapte et son besoin de protection

Le Code civil privilégie d'abord la famille pour s'occuper d'une personne inapte ayant besoin de protection. C'est ainsi qu'au Québec la loi permet à une personne de choisir elle-même, au moyen d'un mandat en prévision de l'inaptitude, la ou les personnes qui prendront les décisions à sa place. En l'absence d'un tel mandat, le Curateur public favorise l'ouverture d'un régime de protection privé par le tribunal. Ce n'est qu'en dernier recours, lorsqu'une personne est isolée ou que sa famille ne peut s'occuper d'elle, qu'il demande au tribunal d'ouvrir un régime de protection public.

La tutelle s'applique à une personne dont l'inaptitude est partielle ou temporaire. Elle peut être aux biens – le tuteur ayant alors la simple administration – ou à la personne, ou couvrir ces deux aspects, selon l'inaptitude et les besoins de la personne à protéger. La personne soumise à ce régime peut faire certains actes seule (ex. : rédiger son testament) ou avec l'assistance de son tuteur. Celui-ci devra la représenter pour d'autres actes. Le tribunal détermine l'étendue des responsabilités du tuteur et le nomme sur la recommandation d'une assemblée de parents ou d'amis.

La curatelle s'applique à une personne dont l'inaptitude à prendre soin d'elle-même et à administrer ses biens est totale et permanente. Le curateur d'une personne inapte est aussi nommé par le tribunal sur la recommandation d'une assemblée de parents ou d'amis lorsque cela est possible. Il représente cette personne dans les actes civils et peut être nommé à la personne ou aux biens – dont il a la pleine administration –, ou aux deux à la fois.

Tuteur et curateur sont assistés dans leurs tâches par un conseil de tutelle, qui a un rôle de surveillance à leur égard. Ce conseil doit également leur donner les autorisations qui sont de son ressort. Il est aussi appelé à formuler un avis au tribunal dans certaines situations.

Le mineur et son besoin de protection

Les parents sont d'office les tuteurs légaux de leur enfant mineur et c'est à eux qu'il revient de protéger son patrimoine. Si les parents décèdent ou ne peuvent assumer ce rôle, un tuteur datif, généralement un membre de la famille ou un proche, est désigné pour administrer les biens du mineur.

La loi prévoit des balises pour protéger le patrimoine du mineur et le parent ou le tuteur datif doit respecter certaines règles législatives. Il doit, selon la valeur du patrimoine, produire un rapport annuel. De plus, son administration est assujettie à la surveillance d'un conseil de tutelle, composé généralement de membres de la famille ou de proches. Le Curateur public exerce alors une supervision de second niveau et assume un rôle d'accompagnement auprès des parents, des tuteurs datifs et des conseils de tutelle.

AU SERVICE QUOTIDIEN DES PERSONNES INAPTES ET DE LEURS PROCHES

C'est grâce à l'appui de 600 personnes, dont des travailleurs sociaux, des infirmières, des médecins, des comptables, des avocats, des professionnels, des techniciens, des agents de bureau et des gestionnaires, que le Curateur public du Québec offre des services d'ouverture de régimes publics, de représentation légale, d'administration du patrimoine des personnes représentées, d'assistance et de surveillance des régimes privés et de traitement des signalements.

Des curateurs délégués, présents dans 11 points de service et quatre établissements du réseau de la santé, s'assurent de la protection de plus de 11 700 Québécois inaptes n'ayant pas de membre de leur famille ou de proche pour les représenter. Ils voient à protéger et à défendre leurs intérêts et veillent à leur sécurité et au respect de leurs droits et de leur autonomie. Le Curateur public privilégie une approche de collaboration et de prévention avec le réseau de la santé et des services sociaux, les milieux juridique, financier et communautaire ainsi qu'avec les autres acteurs sociaux en vue de s'assurer de la qualité des services offerts aux citoyens plus vulnérables et de promouvoir la reconnaissance de leur dignité en tant qu'individus.

L'ouverture des régimes de protection et le soutien aux personnes qui représentent un proche parent font également partie du mandat du Curateur public. Il offre un service d'accueil téléphonique permanent pour les cas d'urgence, accessible jour et nuit, y compris les fins de semaine et les jours fériés. Les demandes urgentes de consentement, notamment à des soins médicaux, sont traitées immédiatement, 24 heures sur 24. La majorité des demandes concernant des soins non urgents sont traitées le jour même de leur réception ou, au plus tard dans un délai de deux jours ouvrables, selon un ordre préétabli.

Le Curateur public dispose également de certains pouvoirs d'intervention et d'enquête en cas de manquement ou d'abus. Il enquête notamment sur les signalements qui lui sont rapportés concernant des personnes bénéficiant de mesures de protection publiques ou privées. Les signalements concernant d'autres personnes sont transmis au réseau de la santé et des services sociaux ou à d'autres organismes de protection, selon la nature du problème.

Afin de sensibiliser la population à la réalité des personnes inaptes et de la renseigner sur les régimes de protection, le Curateur public propose son site Web (www.curateur.gouv.qc.ca), qui présente une information vulgarisée concernant l'inaptitude, les régimes de protection et le rôle de l'organisme. Un modèle de mandat en prévision de l'inaptitude est également disponible en ligne. Le Curateur produit également plusieurs brochures et dépliants destinés au grand public. Il les distribue sur demande, à l'occasion d'événements tels que des salons et colloques ou encore, par l'entremise de quelques réseaux de distribution, notamment Services Québec.

Le site Web du Curateur public offre aussi de l'information visant à assister les représentants légaux, les membres de conseils de tutelle et les autres intervenants dans la réalisation de leurs tâches. Plusieurs formulaires ainsi que des guides explicatifs sont également diffusés à leur intention.

SERVICES OFFERTS

- Étudier les quelque 1 500 rapports des directeurs généraux des établissements de santé et de services sociaux demandant l'ouverture de régimes de protection publics, formuler des recommandations au tribunal, analyser les rapports de professionnels de la santé et des services sociaux, rencontrer les personnes concernées et leurs familles ainsi que les représentants des établissements du réseau de la santé et des services sociaux.
- Décider et agir chaque jour à la place des quelque 11 700 personnes que le Curateur public représente pour assurer leur bien-être physique, moral et matériel. Pour chacune d'elles, selon le régime :
  - s'assurer que ses besoins de base sont satisfaits;
  - s'assurer de sa qualité de vie et de celle des services qu'elle reçoit;
  - consentir aux soins dont elle a besoin (hébergement, contention, intervention chirurgicale, réanimation);
  - favoriser le maintien de ses liens familiaux et sociaux dans la mesure du possible;
  - gérer son budget courant, payer ses factures et ses frais de subsistance, percevoir ses revenus et ses allocations;
  - administrer son patrimoine;
  - gérer ses immeubles et en disposer (paiements d'hypothèque et d'assurances, entretien et réparations, location, renouvellement de baux, perception des revenus, vente);
  - produire ses déclarations fiscales;
  - examiner les procédures judiciaires qui la concernent;
  - assurer sa représentation devant les instances judiciaires et administratives;
  - assurer la disposition de son corps après son décès et remettre ses actifs au liquidateur de sa succession ou à la Direction principale des biens non réclamés de Revenu Québec;
  - lui rendre compte et lui remettre ses actifs si la personne redevient apte.
- Administrer des actifs d'environ 290 millions de dollars, dont un parc immobilier de plus de 400 immeubles.
- Informer les tuteurs et curateurs privés dans l'acquittement de leurs obligations et les assister sur demande.
- Recevoir les rapports annuels et autres documents exigibles de quelque 11 400 représentants légaux privés sous la surveillance du Curateur public; surveiller leur administration par des contrôles a posteriori et enquêter au besoin; demander la destitution et le remplacement d'un tuteur ou d'un curateur s'il y a lieu.
- Intervenir sur signalement en cas de gestion inadéquate ou de manquement.
- Tenir à jour le registre des tutelles au mineur, le registre des tutelles et des curatelles au majeur ainsi que le registre des mandats homologués.
- Renseigner le public sur les régimes de protection et sur les conséquences de l'inaptitude.

AU SERVICE QUOTIDIEN DES PERSONNES INAPTES ET DE LEURS PROCHES

C'est grâce à l'appui de 600 personnes, dont des travailleurs sociaux, des infirmières, des médecins, des comptables, des avocats, des professionnels, des techniciens, des agents de bureau et des gestionnaires, que le Curateur public du Québec offre des services d'ouverture de régimes publics, de représentation légale, d'administration du patrimoine des personnes représentées, d'assistance et de surveillance des régimes privés et de traitement des signalements.

Des curateurs délégués, présents dans 11 points de service et quatre établissements du réseau de la santé, s'assurent de la protection de plus de 11 700 Québécois inaptes n'ayant pas de membre de leur famille ou de proche pour les représenter. Ils voient à protéger et à défendre leurs intérêts et veillent à leur sécurité et au respect de leurs droits et de leur autonomie. Le Curateur public privilégie une approche de collaboration et de prévention avec le réseau de la santé et des services sociaux, les milieux juridique, financier et communautaire ainsi qu'avec les autres acteurs sociaux en vue de s'assurer de la qualité des services offerts aux citoyens plus vulnérables et de promouvoir la reconnaissance de leur dignité en tant qu'individus.

L'ouverture des régimes de protection et le soutien aux personnes qui représentent un proche parent font également partie du mandat du Curateur public. Il offre un service d'accueil téléphonique permanent pour les cas d'urgence, accessible jour et nuit, y compris les fins de semaine et les jours fériés. Les demandes urgentes de consentement, notamment à des soins médicaux, sont traitées immédiatement, 24 heures sur 24. La majorité des demandes concernant des soins non urgents sont traitées le jour même de leur réception ou, au plus tard dans un délai de deux jours ouvrables, selon un ordre préétabli.

Le Curateur public dispose également de certains pouvoirs d'intervention et d'enquête en cas de manquement ou d'abus. Il enquête notamment sur les signalements qui lui sont rapportés concernant des personnes bénéficiant de mesures de protection publiques ou privées. Les signalements concernant d'autres personnes sont transmis au réseau de la santé et des services sociaux ou à d'autres organismes de protection, selon la nature du problème.

Afin de sensibiliser la population à la réalité des personnes inaptes et de la renseigner sur les régimes de protection, le Curateur public propose son site Web (www.curateur.gouv.qc.ca), qui présente une information vulgarisée concernant l'inaptitude, les régimes de protection et le rôle de l'organisme. Un modèle de mandat en prévision de l'inaptitude est également disponible en ligne. Le Curateur produit également plusieurs brochures et dépliants destinés au grand public. Il les distribue sur demande, à l'occasion d'événements tels que des salons et colloques ou encore, par l'entremise de quelques réseaux de distribution, notamment Services Québec.

Le site Web du Curateur public offre aussi de l'information visant à assister les représentants légaux, les membres de conseils de tutelle et les autres intervenants dans la réalisation de leurs tâches. Plusieurs formulaires ainsi que des guides explicatifs sont également diffusés à leur intention.

SERVICES OFFERTS

- Étudier les quelque 1 500 rapports des directeurs généraux des établissements de santé et de services sociaux demandant l'ouverture de régimes de protection publics, formuler des recommandations au tribunal, analyser les rapports de professionnels de la santé et des services sociaux, rencontrer les personnes concernées et leurs familles ainsi que les représentants des établissements du réseau de la santé et des services sociaux.
- Décider et agir chaque jour à la place des quelque 11 700 personnes que le Curateur public représente pour assurer leur bien-être physique, moral et matériel. Pour chacune d'elles, selon le régime :
  - s'assurer que ses besoins de base sont satisfaits;
  - s'assurer de sa qualité de vie et de celle des services qu'elle reçoit;
  - consentir aux soins dont elle a besoin (hébergement, contention, intervention chirurgicale, réanimation);
  - favoriser le maintien de ses liens familiaux et sociaux dans la mesure du possible;
  - gérer son budget courant, payer ses factures et ses frais de subsistance, percevoir ses revenus et ses allocations;
  - administrer son patrimoine;
  - gérer ses immeubles et en disposer (paiements d'hypothèque et d'assurances, entretien et réparations, location, renouvellement de baux, perception des revenus, vente);
  - produire ses déclarations fiscales;
  - examiner les procédures judiciaires qui la concernent;
  - assurer sa représentation devant les instances judiciaires et administratives;
  - assurer la disposition de son corps après son décès et remettre ses actifs au liquidateur de sa succession ou à la Direction principale des biens non réclamés de Revenu Québec;
  - lui rendre compte et lui remettre ses actifs si la personne redevient apte.
- Administrer des actifs d'environ 290 millions de dollars, dont un parc immobilier de plus de 400 immeubles.
- Informer les tuteurs et curateurs privés dans l'acquittement de leurs obligations et les assister sur demande.
- Recevoir les rapports annuels et autres documents exigibles de quelque 11 400 représentants légaux privés sous la surveillance du Curateur public; surveiller leur administration par des contrôles a posteriori et enquêter au besoin; demander la destitution et le remplacement d'un tuteur ou d'un curateur s'il y a lieu.
- Intervenir sur signalement en cas de gestion inadéquate ou de manquement.
- Tenir à jour le registre des tutelles au mineur, le registre des tutelles et des curatelles au majeur ainsi que le registre des mandats homologués.
- Renseigner le public sur les régimes de protection et sur les conséquences de l'inaptitude.

1.2 LES CARACTÉRISTIQUES DES PERSONNES REPRÉSENTÉES PAR AUTRUI [1]

Tableau 1 : Personnes bénéficiant de mesures de protection

	Au 31 mars 2007	Au 31 mars 2008	Variation (%)
Régimes de protection publics			
Curatelle (adultes)	6 423	6 493	
Tutelle au majeur	4 904	4 997	
Tutelle dative (mineurs)*	179	184	
Autres**	30	37	
SOUS-TOTAL	**11 536**	**11 711**	**+1,5 %**
Mesures de protection privées			
Régimes privés sous la surveillance du Curateur public			
Curatelle (adultes)	4 856	4 995	
Tutelle au majeur	2 266	2 309	
Tutelle au mineur avec surveillance	3 291	3 285	
Tutelle dative (mineurs)*	613	578	
Autres**	181	210	
Total partiel	11 207	11 377	+1,5 %
Régimes privés sans surveillance			
Tutelle au mineur sans surveillance	6 998	6 823	
Conseiller au majeur	300	315	
Total partiel	7 298	7 138	-2,2 %
Mandats homologués (adultes)	8 120	8 458	+4,2 %
SOUS-TOTAL	**26 625**	**26 973**	**+1,3 %**
Personnes bénéficiant de mesures de protection (publiques ou privées)			
TOTAL* **	**37 728**	**38 214**	**+1,3 %**

* Tutelles assumées par des personnes autres que le père ou la mère du mineur.

** Le groupe « Autres » comprend notamment les régimes d'administration provisoire (une mesure qui vise à répondre à un besoin urgent de protection d'une personne présumée inapte), les tutelles à l'absent (qui visent la protection des biens d'une personne absente ou inconnue ou d'une personne qui refuse, néglige ou est empêchée d'agir) ainsi que certains autres régimes d'administration des biens.

*** Un certain nombre de personnes représentées disposent simultanément d'un régime public et d'un régime privé : elles étaient 470 dans ce cas au 31 mars 2008 et 433 au 31 mars 2007. Le total a donc été ajusté pour éviter de les comptabiliser deux fois. Au 31 mars 2008, on comptait 3 154 régimes en instance d'ouverture (comparativement à 2 805 au 31 mars 2007).

(1) Les renseignements présentés dans cette section sont tirés de l'entrepôt de données du Curateur public. Des données plus détaillées sont disponibles dans son site Web (www.curateur.gouv.qc.ca).

Tableau 2 : Adultes et mineurs bénéficiant de mesures de protection au 31 mars 2008

	Adultes	Mineurs
Régimes publics	11 518	193
Régimes privés avec surveillance	7 380	3 997
Régimes privés sans surveillance	315	6 823
Mandats homologués	8 458	s.o.
Personnes bénéficiant de mesures de protection*	27 221	10 993

* 450 adultes et 20 mineurs bénéficient simultanément d'un régime public et d'un régime privé. Le total a donc été ajusté pour éviter de les comptabiliser deux fois.

Tableau 3 : Personnes admises sous régime de protection et mandats homologués en 2007-2008

	Adultes	Mineurs
Régimes publics	929*	4
Régimes privés avec surveillance	969*	638
Régimes privés sans surveillance	11	1 468
Mandats homologués	2 299	s.o.
Personnes admises**	4 136	2 107

* Ne comprend ni les 172 régimes privés transformés en régimes publics ni les 65 régimes publics transformés en régimes privés.

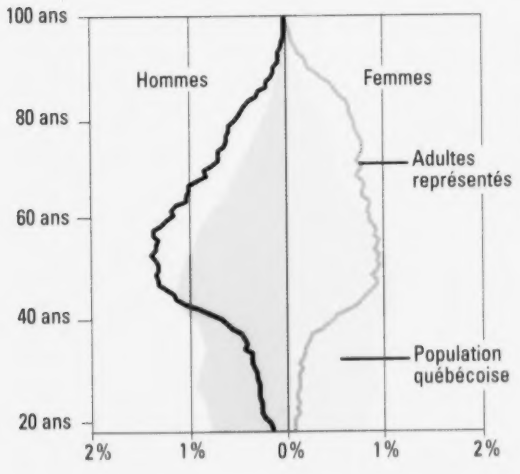
** 72 adultes et 3 mineurs bénéficient simultanément d'un régime public et d'un régime privé. Le total a donc été ajusté pour éviter de les comptabiliser deux fois.

1.2.1 LES RÉGIMES DE PROTECTION

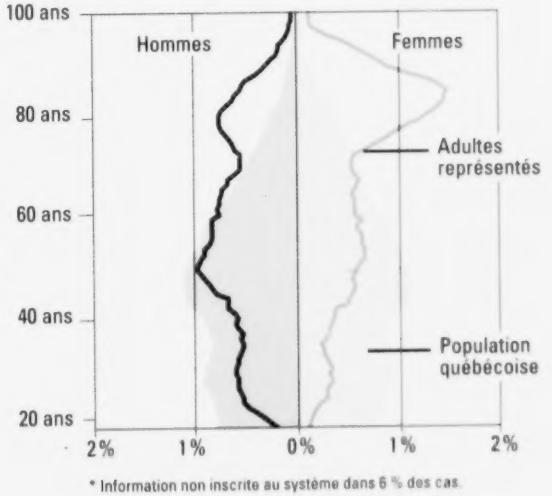
ADULTES

La répartition par âge des adultes sous régime de protection par rapport à celle de l'ensemble de la population du Québec

Graphique 1 : Adultes sous régime de protection public selon l'âge et le sexe au 31 mars 2008



Graphique 2 : Adultes sous régime de protection privé avec surveillance selon l'âge et le sexe au 31 mars 2008



* Information non inscrite au système dans 6 % des cas.

1.2 LES CARACTÉRISTIQUES DES PERSONNES REPRÉSENTÉES PAR AUTRUI [1]

Tableau 1 : Personnes bénéficiant de mesures de protection

	Au 31 mars 2007	Au 31 mars 2008	Variation (%)
Régimes de protection publics			
Curatelle (adultes)	6 423	6 493	
Tutelle au majeur	4 904	4 997	
Tutelle dative (mineurs)*	179	184	
Autres**	30	37	
SOUS-TOTAL	**11 536**	**11 711**	**+1,5 %**
Mesures de protection privées			
Régimes privés sous la surveillance du Curateur public			
Curatelle (adultes)	4 856	4 995	
Tutelle au majeur	2 266	2 309	
Tutelle au mineur avec surveillance	3 291	3 285	
Tutelle dative (mineurs)*	613	578	
Autres**	181	210	
Total partiel	11 207	11 377	+1,5 %
Régimes privés sans surveillance			
Tutelle au mineur sans surveillance	6 998	6 823	
Conseiller au majeur	300	315	
Total partiel	7 298	7 138	-2,2 %
Mandats homologués (adultes)	8 120	8 458	+4,2 %
SOUS-TOTAL	**26 625**	**26 973**	**+1,3 %**
Personnes bénéficiant de mesures de protection (publiques ou privées)			
TOTAL* **	**37 728**	**38 214**	**+1,3 %**

* Tutelles assumées par des personnes autres que le père ou la mère du mineur.

** Le groupe « Autres » comprend notamment les régimes d'administration provisoire (une mesure qui vise à répondre à un besoin urgent de protection d'une personne présumée inapte), les tutelles à l'absent (qui visent la protection des biens d'une personne absente ou inconnue ou d'une personne qui refuse, néglige ou est empêchée d'agir) ainsi que certains autres régimes d'administration des biens.

*** Un certain nombre de personnes représentées disposent simultanément d'un régime public et d'un régime privé : elles étaient 470 dans ce cas au 31 mars 2008 et 433 au 31 mars 2007. Le total a donc été ajusté pour éviter de les comptabiliser deux fois. Au 31 mars 2008, on comptait 3 154 régimes en instance d'ouverture (comparativement à 2 805 au 31 mars 2007).

(1) Les renseignements présentés dans cette section sont tirés de l'entrepôt de données du Curateur public. Des données plus détaillées sont disponibles dans son site Web (www.curateur.gouv.qc.ca).

Tableau 2 : Adultes et mineurs bénéficiant de mesures de protection au 31 mars 2008

	Adultes	Mineurs
Régimes publics	11 518	193
Régimes privés avec surveillance	7 380	3 997
Régimes privés sans surveillance	315	6 823
Mandats homologués	8 458	s.o.
Personnes bénéficiant de mesures de protection*	27 221	10 993

* 450 adultes et 20 mineurs bénéficient simultanément d'un régime public et d'un régime privé. Le total a donc été ajusté pour éviter de les comptabiliser deux fois.

Tableau 3 : Personnes admises sous régime de protection et mandats homologués en 2007-2008

	Adultes	Mineurs
Régimes publics	929*	4
Régimes privés avec surveillance	969*	638
Régimes privés sans surveillance	11	1 468
Mandats homologués	2 299	s.o.
Personnes admises**	4 136	2 107

* Ne comprend ni les 172 régimes privés transformés en régimes publics ni les 65 régimes publics transformés en régimes privés.

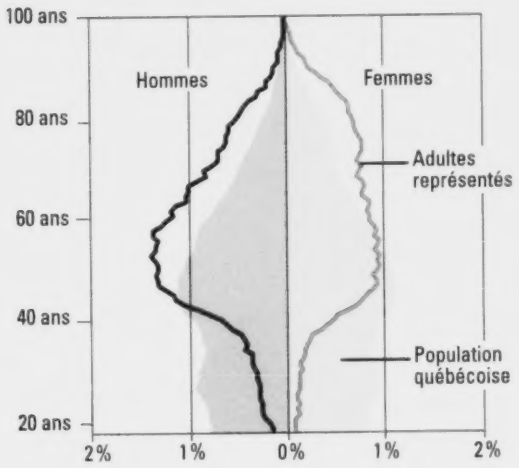
** 72 adultes et 3 mineurs bénéficient simultanément d'un régime public et d'un régime privé. Le total a donc été ajusté pour éviter de les comptabiliser deux fois.

1.2.1 LES RÉGIMES DE PROTECTION

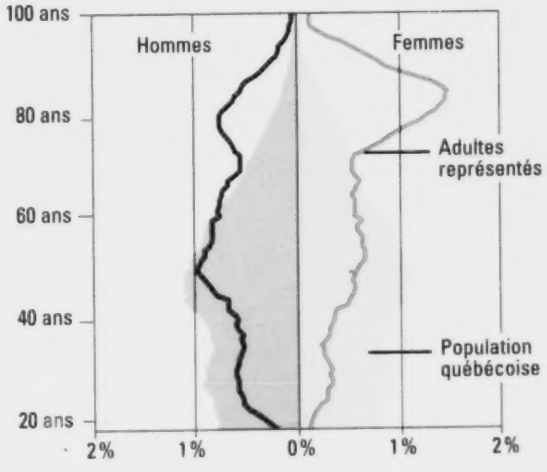
ADULTES

La répartition par âge des adultes sous régime de protection par rapport à celle de l'ensemble de la population du Québec

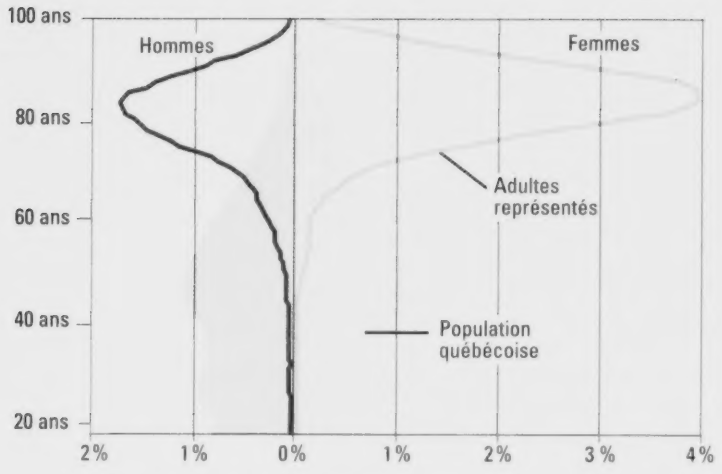
Graphique 1 : Adultes sous régime de protection public selon l'âge et le sexe au 31 mars 2008



Graphique 2 : Adultes sous régime de protection privé avec surveillance selon l'âge et le sexe au 31 mars 2008*



* Information non inscrite au système dans 6 % des cas.

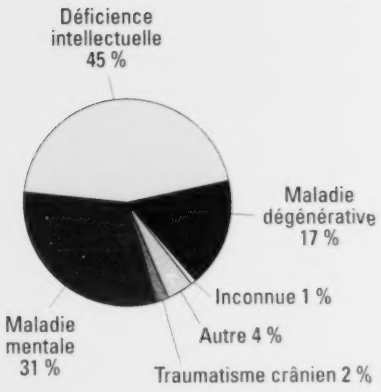


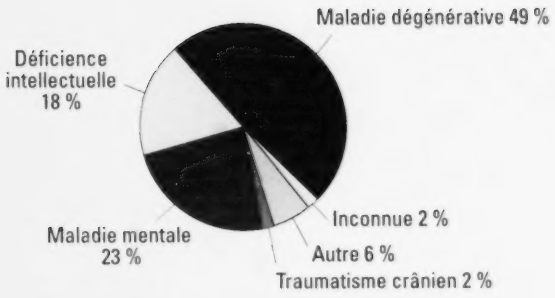
* Information non inscrite au système dans 3 % des cas.

Région sociosanitaire	Adultes représentés				Population du Québec (adultes)*
	Régime public		Régime privé (avec surveillance)		
	Nombre	%	Nombre	%	%
Abitibi-Témiscamingue	201	1,7 %	147	2,0 %	1,8 %
Bas-Saint-Laurent	282	2,4 %	233	3,2 %	2,7 %
Chaudière-Appalaches	723	6,3 %	409	5,5 %	5,2 %
Côte-Nord	135	1,2 %	83	1,1 %	1,2 %
Estrie	439	3,8 %	371	5,0 %	3,9 %
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	143	1,2 %	125	1,7 %	1,3 %
Lanaudière	552	4,8 %	397	5,4 %	5,6 %
Laurentides	645	5,6 %	401	5,4 %	6,7 %
Laval	361	3,1 %	282	3,8 %	4,9 %
Mauricie et Centre-du-Québec	732	6,4 %	444	6,0 %	6,4 %
Montérégie	1 212	10,5 %	1 125	15,2 %	17,9 %
Montréal	3 590	31,2 %	1 851	25,1 %	24,8 %
Outaouais	275	2,4 %	328	4,4 %	4,5 %
Québec	1 726	15,0 %	837	11,3 %	9,0 %
Saguenay–Lac-Saint-Jean	421	3,7 %	274	3,7 %	3,6 %
Nord-du-Québec, Nunavik et Terres-Cries-de-la-Baie-James	43	0,4 %	13	0,2 %	0,4 %
Hors Québec et autres**	38	0,3 %	60	0,8 %	0,0 %
Total	**11 518**	**100,0 %**	**7 380**	**100,0 %**	**100,0 %**

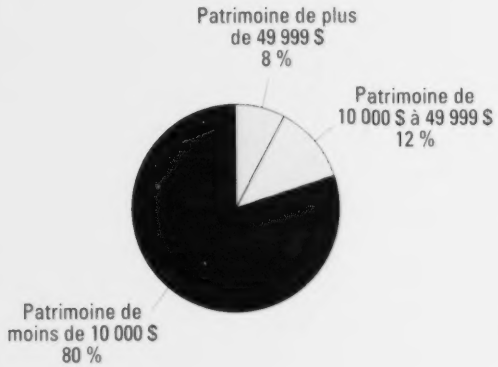
* Source : Banque de données des statistiques officielles sur le Québec, Estimation de la population des régions administratives selon le groupe d'âge et le sexe, Québec (19 février 2008), estimations au 1er juillet 2007.

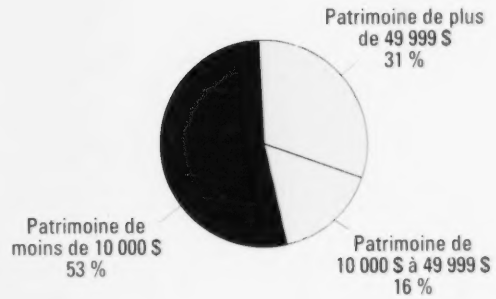
** Information non inscrite dans le cas de 25 personnes.





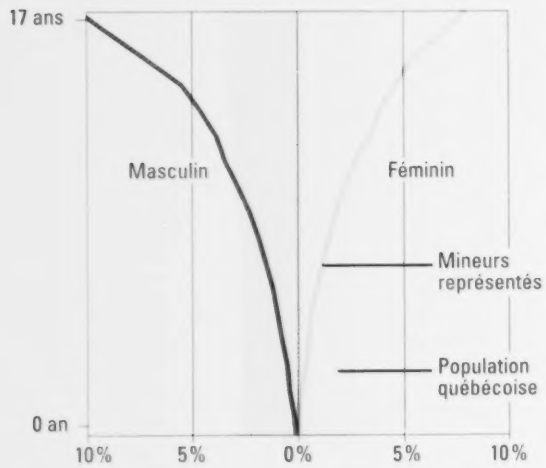
* Excluant les 172 adultes inaptes sous régime privé pour qui un régime public a été ouvert en cours d'année.





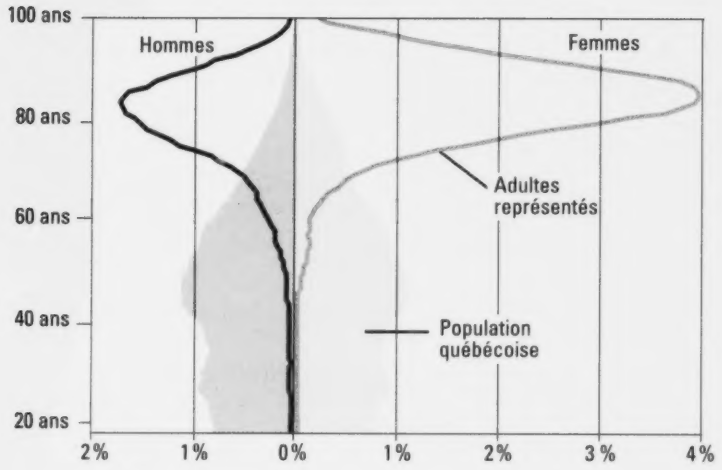
MINEURS

La répartition par âge des mineurs sous régime de protection privé par rapport à celle de l'ensemble de la population du Québec



* Information non inscrite au système dans 2 % des cas.

Graphique 3 : Adultes dont le mandat en prévision de l'inaptitude a été homologué, selon l'âge et le sexe au 31 mars 2008*



* Information non inscrite au système dans 3 % des cas.

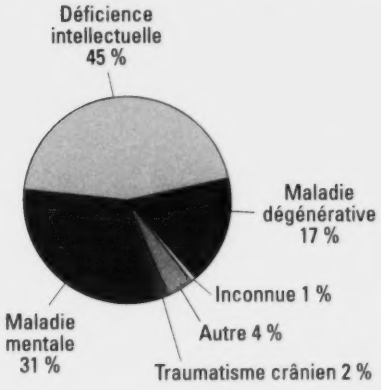
Tableau 4 : Adultes sous régime de protection selon la région au 31 mars 2008

Région sociosanitaire	Adultes représentés				Population du Québec (adultes)*
	Régime public		Régime privé (avec surveillance)		
	Nombre	%	Nombre	%	%
Abitibi-Témiscamingue	201	1,7 %	147	2,0 %	1,8 %
Bas-Saint-Laurent	282	2,4 %	233	3,2 %	2,7 %
Chaudière-Appalaches	723	6,3 %	409	5,5 %	5,2 %
Côte-Nord	135	1,2 %	83	1,1 %	1,2 %
Estrie	439	3,8 %	371	5,0 %	3,9 %
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	143	1,2 %	125	1,7 %	1,3 %
Lanaudière	552	4,8 %	397	5,4 %	5,6 %
Laurentides	645	5,6 %	401	5,4 %	6,7 %
Laval	361	3,1 %	282	3,8 %	4,9 %
Mauricie et Centre-du-Québec	732	6,4 %	444	6,0 %	6,4 %
Montérégie	1 212	10,5 %	1 125	15,2 %	17,9 %
Montréal	3 590	31,2 %	1 851	25,1 %	24,8 %
Outaouais	275	2,4 %	328	4,4 %	4,5 %
Québec	1 726	15,0 %	837	11,3 %	9,0 %
Saguenay–Lac-Saint-Jean	421	3,7 %	274	3,7 %	3,6 %
Nord-du-Québec, Nunavik et Terres-Cries-de-la-Baie-James	43	0,4 %	13	0,2 %	0,4 %
Hors Québec et autres**	38	0,3 %	60	0,8 %	0,0 %
Total	**11 518**	**100,0 %**	**7 380**	**100,0 %**	**100,0 %**

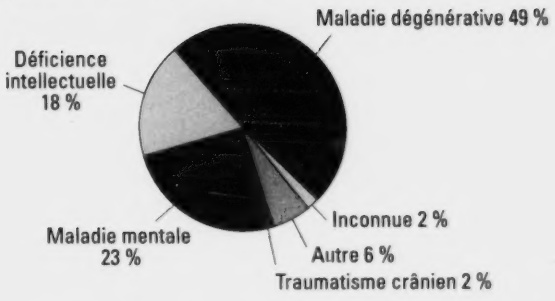
* Source : Banque de données des statistiques officielles sur le Québec, Estimation de la population des régions administratives selon le groupe d'âge et le sexe, Québec (19 février 2008), estimations au 1er juillet 2007.

** Information non inscrite dans le cas de 25 personnes.

Graphique 4 : Adultes sous régime de protection public selon la cause de l'inaptitude au 31 mars 2008

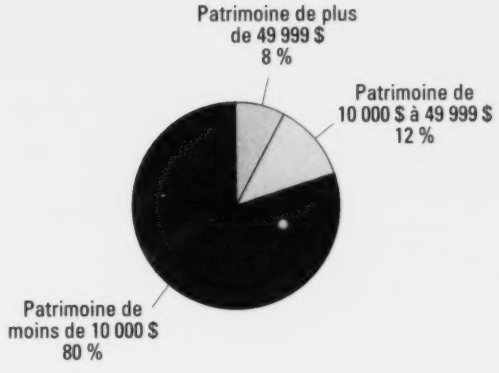


Graphique 5 : Adultes admis sous régime de protection public en 2007-2008 selon la cause de l'inaptitude

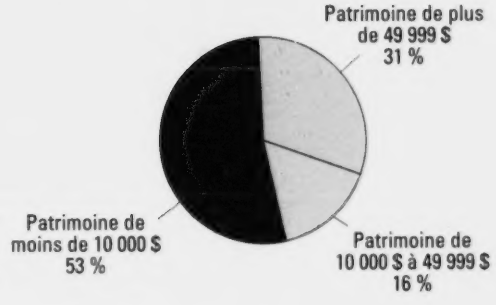


* Excluant les 172 adultes inaptes sous régime privé pour qui un régime public a été ouvert en cours d'année.

Graphique 6 : Adultes sous régime de protection public selon la valeur du patrimoine au 31 mars 2008



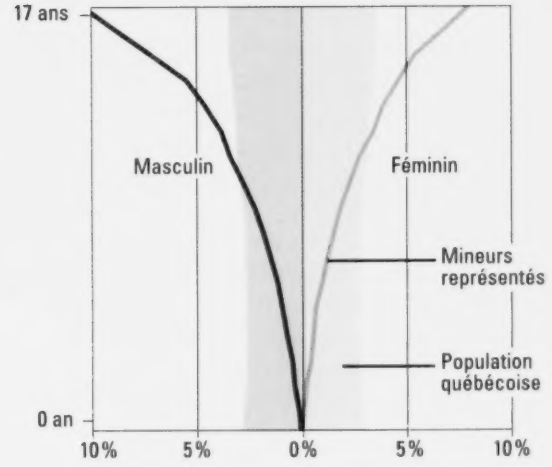
Graphique 7 : Adultes sous régime de protection privé avec surveillance selon la valeur du patrimoine au 31 mars 2008



MINEURS

La répartition par âge des mineurs sous régime de protection privé par rapport à celle de l'ensemble de la population du Québec

Graphique 8 : Mineurs sous régime de protection privé selon l'âge et le sexe au 31 mars 2008



* Information non inscrite au système dans 2 % des cas.

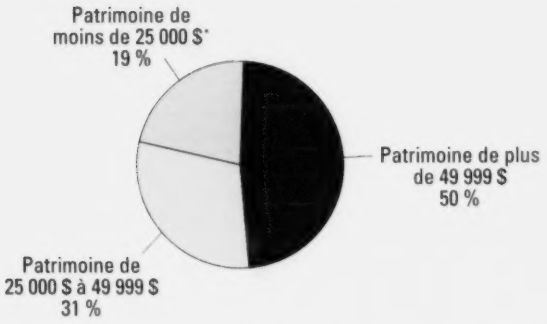
Tableau 5 : Mineurs sous régime de protection privé selon la région au 31 mars 2008

Région sociosanitaire	Mineurs sous régime privé				Population du Québec (mineurs)*
	Avec surveillance		Sans surveillance		
	Nombre	%	Nombre	%	%
Abitibi-Témiscamingue	134	3,4 %	183	2,7 %	2,1 %
Bas-Saint-Laurent	101	2,5 %	196	2,9 %	2,4 %
Chaudière-Appalaches	268	6,7 %	500	7,3 %	5,2 %
Côte-Nord	55	1,4 %	122	1,8 %	1,3 %
Estrie	249	6,2 %	352	5,2 %	4,0 %
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	48	1,2 %	91	1,3 %	1,1 %
Lanaudière	345	8,6 %	474	7,0 %	6,4 %
Laurentides	284	7,1 %	471	6,9 %	7,5 %
Laval	148	3,7 %	257	3,8 %	5,4 %
Mauricie et Centre-du-Québec	307	7,7 %	571	8,4 %	6,1 %
Montérégie	759	19,0 %	1 281	18,8 %	19,6 %
Montréal	523	13,1 %	1 010	14,8 %	22,2 %
Outaouais	175	4,4 %	262	3,8 %	4,9 %
Québec	321	8,0 %	576	8,4 %	7,6 %
Saguenay–Lac-Saint-Jean	180	4,5 %	376	5,5 %	3,4 %
Nord-du-Québec, Nunavik et Terres-Cries-de-la-Baie-James	47	1,2 %	46	0,7 %	0,9 %
Hors Québec et autres**	53	1,3 %	55	0,8 %	0,0 %
Total	**3 997**	**100 %**	**6 823**	**100 %**	**100 %**

* Source : Banque de données des statistiques officielles sur le Québec, Estimation de la population des régions administratives selon le groupe d'âge et le sexe, Québec (19 février 2008), estimations au 1er juillet 2007.

** Information non inscrite dans le cas de 60 personnes.

Graphique 9 : Mineurs sous régime de protection privé avec surveillance selon la valeur du patrimoine au 31 mars 2008



* Le Curateur public a la responsabilité de surveiller toutes les tutelles datives, dont celles des mineurs ayant un patrimoine de moins de 25 000 $. Ce nombre inclut également des tutelles légales ayant actuellement un patrimoine inférieur à 25 000 $, mais pour lesquelles d'autres actifs sont en attente.

Section 2

Les résultats du Curateur public

2.1 LES RÉSULTATS À L'ÉGARD DU PLAN STRATÉGIQUE

En 2007-2008, le Curateur public a poursuivi, pour la deuxième année, la mise en œuvre de son plan stratégique 2006-2010[2]. Ce plan contient quatre orientations :

- s'assurer que toute personne sous régime de protection public reçoit le suivi que requiert sa condition;
- favoriser la prise en charge des personnes inaptes par la famille et par les proches;
- s'assurer de la collaboration en réseau des intervenants engagés dans la protection des personnes inaptes;
- consolider les compétences du personnel qui est au premier plan de la protection offerte aux citoyens inaptes.

Cette section présente les principales actions entreprises et les résultats obtenus en 2007-2008 à l'égard des orientations et des objectifs du plan stratégique.

ORIENTATION 1 : S'ASSURER QUE TOUTE PERSONNE SOUS RÉGIME DE PROTECTION PUBLIC REÇOIT LE SUIVI QUE REQUIERT SA CONDITION

Afin d'assumer pleinement sa responsabilité de représentant légal, le Curateur public doit maintenir une relation personnelle avec les citoyens qui sont sous sa protection. Il doit en outre établir leur patrimoine de façon diligente, leur rendre visite régulièrement afin de connaître leurs besoins et de leur offrir toute la protection juridique nécessaire.

Axe 1 : La protection des personnes

Objectif 1.1 : D'ici à avril 2010, poursuivre et intensifier l'établissement d'une relation personnelle entre le Curateur public et les personnes protégées

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Proportion de personnes vivant à domicile ayant fait l'objet d'une visite d'évaluation	66 %	80 %	83 %
Proportion de personnes hébergées ayant fait l'objet d'une visite d'évaluation	51 %	67 %	78 %
Nombre de signalements concernant les personnes protégées par un régime public	80 cas	40 cas	39 cas

Dans le but de bien connaître les besoins des personnes protégées, et de tisser des liens avec elles, les curateurs délégués ont, au cours de l'année, visité dans leur milieu de vie 78 % des personnes vivant dans une ressource d'hébergement et 83 % de celles qui vivaient à domicile. Ces proportions sont à la hausse depuis plusieurs années. Selon nos registres, les curateurs délégués ont aussi échangé avec 1 162 personnes représentées lors des rencontres d'élaboration du plan d'intervention, à l'atelier de travail, à l'hôpital, au bureau du Curateur public ou encore au palais de justice dans le cadre de procédures civiles ou criminelles.

(2) La version intégrale du plan stratégique 2006-2010 est disponible dans le site Web du Curateur public du Québec (www.curateur.gouv.qc.ca).

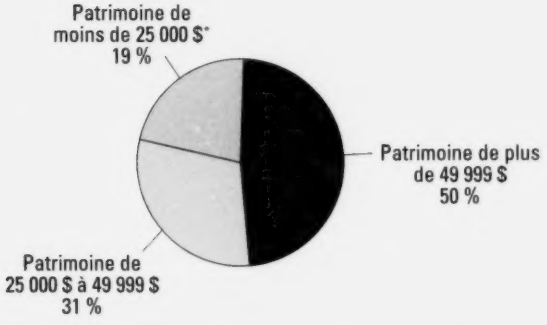
Tableau 5 : Mineurs sous régime de protection privé selon la région au 31 mars 2008

Région sociosanitaire	Mineurs sous régime privé				Population du Québec (mineurs)*
	Avec surveillance		Sans surveillance		
	Nombre	%	Nombre	%	%
Abitibi-Témiscamingue	134	3,4 %	183	2,7 %	2,1 %
Bas-Saint-Laurent	101	2,5 %	196	2,9 %	2,4 %
Chaudière-Appalaches	268	6,7 %	500	7,3 %	5,2 %
Côte-Nord	55	1,4 %	122	1,8 %	1,3 %
Estrie	249	6,2 %	352	5,2 %	4,0 %
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	48	1,2 %	91	1,3 %	1,1 %
Lanaudière	345	8,6 %	474	7,0 %	6,4 %
Laurentides	284	7,1 %	471	6,9 %	7,5 %
Laval	148	3,7 %	257	3,8 %	5,4 %
Mauricie et Centre-du-Québec	307	7,7 %	571	8,4 %	6,1 %
Montérégie	759	19,0 %	1 281	18,8 %	19,6 %
Montréal	523	13,1 %	1 010	14,8 %	22,2 %
Outaouais	175	4,4 %	262	3,8 %	4,9 %
Québec	321	8,0 %	576	8,4 %	7,6 %
Saguenay–Lac-Saint-Jean	180	4,5 %	376	5,5 %	3,4 %
Nord-du-Québec, Nunavik et Terres-Cries-de-la-Baie-James	47	1,2 %	46	0,7 %	0,9 %
Hors Québec et autres**	53	1,3 %	55	0,8 %	0,0 %
Total	**3 997**	**100 %**	**6 823**	**100 %**	**100 %**

* Source : Banque de données des statistiques officielles sur le Québec, Estimation de la population des régions administratives selon le groupe d'âge et le sexe, Québec (19 février 2008), estimations au 1er juillet 2007.

** Information non inscrite dans le cas de 60 personnes.

Graphique 9 : Mineurs sous régime de protection privé avec surveillance selon la valeur du patrimoine au 31 mars 2008



* Le Curateur public a la responsabilité de surveiller toutes les tutelles datives, dont celles des mineurs ayant un patrimoine de moins de 25 000 $. Ce nombre inclut également des tutelles légales ayant actuellement un patrimoine inférieur à 25 000 $, mais pour lesquelles d'autres actifs sont en attente.

Section 2

Les résultats du Curateur public

2.1 LES RÉSULTATS À L'ÉGARD DU PLAN STRATÉGIQUE

En 2007-2008, le Curateur public a poursuivi, pour la deuxième année, la mise en œuvre de son plan stratégique 2006-2010[2]. Ce plan contient quatre orientations :

- s'assurer que toute personne sous régime de protection public reçoit le suivi que requiert sa condition;
- favoriser la prise en charge des personnes inaptes par la famille et par les proches;
- s'assurer de la collaboration en réseau des intervenants engagés dans la protection des personnes inaptes;
- consolider les compétences du personnel qui est au premier plan de la protection offerte aux citoyens inaptes.

Cette section présente les principales actions entreprises et les résultats obtenus en 2007-2008 à l'égard des orientations et des objectifs du plan stratégique.

ORIENTATION 1 : S'ASSURER QUE TOUTE PERSONNE SOUS RÉGIME DE PROTECTION PUBLIC REÇOIT LE SUIVI QUE REQUIERT SA CONDITION

Afin d'assumer pleinement sa responsabilité de représentant légal, le Curateur public doit maintenir une relation personnelle avec les citoyens qui sont sous sa protection. Il doit en outre établir leur patrimoine de façon diligente, leur rendre visite régulièrement afin de connaître leurs besoins et de leur offrir toute la protection juridique nécessaire.

Axe 1 : La protection des personnes

Objectif 1.1 : D'ici à avril 2010, poursuivre et intensifier l'établissement d'une relation personnelle entre le Curateur public et les personnes protégées.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Proportion de personnes vivant à domicile ayant fait l'objet d'une visite d'évaluation	66 %	80 %	83 %
Proportion de personnes hébergées ayant fait l'objet d'une visite d'évaluation	51 %	67 %	78 %
Nombre de signalements concernant les personnes protégées par un régime public	80 cas	40 cas	39 cas

Dans le but de bien connaître les besoins des personnes protégées, et de tisser des liens avec elles, les curateurs délégués ont, au cours de l'année, visité dans leur milieu de vie 78 % des personnes vivant dans une ressource d'hébergement et 83 % de celles qui vivaient à domicile. Ces proportions sont à la hausse depuis plusieurs années. Selon nos registres, les curateurs délégués ont aussi échangé avec 1 162 personnes représentées lors des rencontres d'élaboration du plan d'intervention, à l'atelier de travail, à l'hôpital, au bureau du Curateur public ou encore au palais de justice dans le cadre de procédures civiles ou criminelles.

(2) La version intégrale du plan stratégique 2006-2010 est disponible dans le site Web du Curateur public du Québec (www.curateur.gouv.qc.ca).

Cette augmentation du nombre de personnes ayant fait l'objet d'une visite d'évaluation reflète en partie la contribution du nouveau personnel, arrivé en décembre 2007, à la réalisation des tâches administratives des curateurs délégués, ce qui permet à ces derniers de consacrer davantage de temps directement aux personnes représentées.

Objectif 1.2 : D'ici à avril 2010, effectuer une vigie, en complémentarité avec d'autres organismes du gouvernement du Québec, auprès des ressources et des établissements privés et publics qui hébergent des personnes représentées par le Curateur public afin de s'assurer de la qualité des services qui sont offerts à ces dernières.

Indicateur
Milieux de vie visités
Correctifs proposés et apportés par les institutions

Au cours des visites aux personnes représentées, les curateurs délégués évaluent l'adéquation entre leurs besoins et les services offerts dans leur milieu de vie. Ainsi, presque tous les milieux de vie des personnes que le Curateur public représente sont visités sur une base régulière.

De plus, la curatrice publique a poursuivi en 2007-2008 ses visites d'établissements et d'organismes offrant des services à des personnes qu'elle représente dans le but de rencontrer des personnes, de rappeler la mission du Curateur public aux dirigeants de ces établissements, de faire le point avec eux sur les rôles respectifs de chacun et, au besoin, de leur demander d'apporter des correctifs. La curatrice publique a ainsi visité plus de 20 établissements et organismes des régions du Bas-Saint-Laurent, du Saguenay, de Chaudière-Appalaches, d'Abitibi-Témiscamingue et de Montréal.

Visites d'appréciation des milieux de vie

Le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) a invité des curateurs délégués à participer, à titre de représentants des personnes hébergées, à 30 visites d'appréciation de centres d'hébergement et de soins de longue durée ainsi que de ressources intermédiaires et de type familial. L'annonce des visites d'appréciation organisées par le MSSS est transmise aux établissements au maximum 48 heures avant la visite et aux représentants du Curateur public de 24 à 48 heures au préalable. Les curateurs délégués ont pu prendre part à 24 visites d'appréciation en 2007-2008.

Les rapports de visite, qui contiennent la liste complète des recommandations, sont diffusés dans le site Web du MSSS[3]. Ils permettent aux curateurs délégués et aux proches de l'ensemble des personnes hébergées dans les établissements en question de s'informer par la suite de la mise en œuvre du plan d'amélioration de l'établissement.

Objectif 1.3 : D'ici à avril 2010, s'assurer que les personnes protégées bénéficient de l'accompagnement juridique nécessaire.

Indicateur	2006-2007	2007-2008
Adoption d'une politique de représentation juridique	En cours de réalisation	Projet remplacé
Nombre de personnes représentées ayant bénéficié d'accompagnement juridique	420	447

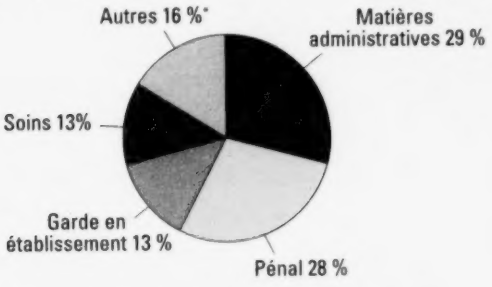
Les juristes du Curateur public appuient et conseillent les curateurs délégués dans leur travail de représentation et s'assurent que les personnes sous régime de protection bénéficient de l'accompagnement juridique nécessaire à leur situation. En 2007-2008, ils ont analysé et traité 2 412 procédures judiciaires qui touchent le Curateur public en tant que représentant légal ou qui le mettent en cause. Ils interviennent ponctuellement dans des matières très variées pour défendre les intérêts des personnes représentées et pour faire valoir leurs droits.

Lorsque la situation le requiert, le Curateur public confie un mandat à un avocat d'un cabinet privé ou de l'aide juridique afin d'assurer la représentation juridique d'une personne sous régime de protection. En 2007-2008, 593 mandats ont ainsi été donnés pour la représentation de 447 personnes.

(3) Les rapports d'appréciation sont disponibles à l'adresse : http://www.msss.gouv.qc.ca/sujets/organisation/visites_appreciation/visitesCHSLD.php

Afin de s'assurer que les personnes sous sa protection puissent bénéficier d'une représentation juridique appropriée, notamment devant les tribunaux, le Curateur public a poursuivi l'implantation d'outils permettant d'optimiser l'accompagnement juridique dont elles peuvent avoir besoin. Ces outils ont remplacé le projet d'élaboration d'une politique de représentation des majeurs.

Graphique 10 : Mandats juridiques selon leur nature en 2007-2008



* Dont réclamations monétaires, immigration, divorce, immobilier, régime de protection, succession et jeunesse.

Axe 2 : La gestion des patrimoines

Objectif 1.4 : S'assurer de la saine gestion du patrimoine des personnes protégées,et ce, dès l'ouverture d'un régime public :

- D'ici à avril 2008, les inventaires sont produits en 90 jours ou moins.
- D'ici à avril 2010, les personnes représentées bénéficient de tous les revenus auxquels elles ont droit et leurs obligations financières sont respectées en tout temps.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Proportion des inventaires produits en 90 jours ou moins	11 %	13 %	16 %
Délai moyen de production des inventaires	286 jours	246 jours	237 jours
Proportion des revenus encaissés en 90 jours ou moins	76 %	82 %	80 %
Valeur des réparations versées concernant la gestion des biens de personnes sous régime public*	283 900 $	173 200 $	39 500 $
Nombre de plaintes fondées ou partiellement fondées sur ces sujets	n.d.	8	8

* Inclut les réparations autorisées dans l'année pour les personnes représentées ou ayant été représentées par le Curateur public, sans égard à la date du déboursé. Certaines réparations ont été versées pour des situations qui se sont produites dans les années antérieures.

Le processus servant à établir le patrimoine et à récupérer les revenus des personnes inaptes est amorcé dès l'ouverture de leur régime de protection. L'investigation initiale permet de dresser un premier portrait de la situation financière d'une personne nouvellement représentée. Elle permet également d'obtenir une confirmation bancaire ainsi que de récupérer ses revenus et la gestion de son compte bancaire.

Dans le cas des personnes ayant un patrimoine important ou sujettes à un risque d'abus financier, le Curateur public affecte immédiatement un investigateur à la prise de l'inventaire de ses biens physiques. Par contre, la majorité des personnes représentées ont un patrimoine modeste et tirent leurs principaux revenus de paiements de transfert. Dans ces cas, l'inventaire des biens est réalisé plus tardivement. Le délai moyen de production des inventaires se situait à 237 jours en 2007-2008. Il s'agit d'un nombre de jours élevé comparativement à la cible visée, mais 16 % des inventaires ont été complétés dans les 90 jours.

Le Curateur public doit aussi percevoir tous les revenus auxquels les personnes qu'il représente ont droit et respecter leurs obligations financières en tout temps. Les principaux revenus de transfert, à savoir la rente de retraite du Régime de rentes du Québec, les prestations d'assistance sociale et les pensions de vieillesse, ont été encaissés, le cas échéant, en 90 jours ou moins suivant l'ouverture d'un régime de protection dans 80 % des cas en 2007-2008.

Axe 3 : La circulation de l'information

Objectif 1.5 : D'ici à avril 2010, améliorer la circulation de l'information sur les personnes représentées et sur leur patrimoine afin de faciliter et d'accélérer la prise de décision.

Indicateur
Mécanismes mis en place pour accélérer le traitement et l'expédition des documents

Le Curateur public travaille en collaboration avec différents partenaires pour améliorer la circulation de l'information. Depuis novembre 2007, par exemple, lorsqu'un régime de protection public est ouvert pour une personne membre d'une caisse populaire, la Fédération des caisses Desjardins du Québec dresse son portrait financier en 48 heures et, par la suite, communique les soldes mensuels de ses comptes directement au Curateur public, évitant de nombreuses demandes de confirmation bancaire. D'autres ententes sont déjà en vigueur avec plusieurs ministères québécois et fédéraux.

De plus, le Curateur public numérise de plus en plus souvent les documents qu'il reçoit afin d'accélérer leur acheminement au personnel concerné et de mieux s'assurer de l'intégrité des dossiers concernant les personnes représentées. Par ailleurs, une fois complétée la refonte du système informatique du Curateur public, il sera possible à plusieurs employés d'avoir accès simultanément au même document, ce qui éliminera les délais inhérents au transfert manuel de l'information.

ORIENTATION 2 : FAVORISER LA PRISE EN CHARGE DES PERSONNES INAPTES PAR LA FAMILLE ET PAR LES PROCHES

En matière de régimes de protection privés, la famille et les proches d'une personne inapte ont la responsabilité première. C'est pourquoi le Curateur public intervient pour réunir toutes les conditions propices à la prise en charge des personnes inaptes tout en s'assurant du respect de leurs droits. Dans ce même but, il sensibilise le public aux avantages de planifier sa protection en prévision d'une éventuelle inaptitude.

Axe 1 : L'information et le soutien

Objectif 2.1 : D'ici à avril 2010, offrir aux citoyens une meilleure information et leur faciliter la planification et l'organisation de leur propre protection en cas d'inaptitude.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Nombre de nouveaux mandats homologués	2 200*	2 225*	2 299
Proportion des adultes ayant préparé un mandat en prévision de l'inaptitude (résultat d'un sondage)	s.o.	36 %**	s.o.

* Données corrigées

** Ce sondage a été mené en mars 2006 auprès d'un échantillon de 1 000 adultes (marge d'erreur maximale de ± 3,1 %, 19 fois sur 20).

Un sondage de mars 2006 révélait qu'environ 36 % des Québécois adultes avaient déjà préparé un mandat en prévision de l'inaptitude. Ce résultat a incité le Curateur public, dès l'été de la même année, à mettre davantage l'accent sur la promotion de ce mandat dans les grands médias et lors d'événements grand public ainsi que de conférences et de colloques thématiques. Il a aussi publié une nouvelle édition améliorée de la brochure sur le mandat en prévision de l'inaptitude en décembre 2007.

Au cours de 2007-2008, le formulaire du mandat en prévision de l'inaptitude a été téléchargé du site Web du Curateur public environ 287 000 fois, une hausse de 19 % par rapport à l'année précédente, et le nombre de mandats homologués par les tribunaux au cours de la même période a augmenté de 3 %.

Des représentants du Curateur public étaient également présents dans les nombreux salons ou événements grand public comme les salons des générations tenus dans les grandes villes du Québec. L'organisme a entre autres participé au Salon Visez Droit, organisé par le Barreau de Montréal en avril 2007. Il s'agit d'un salon d'information ouvert au public et réunissant les principaux intervenants du milieu juridique montréalais. Finalement, le Curateur public a diffusé des articles et des publicités dans des revues spécialisées et les cahiers spéciaux qui ciblent des clientèles susceptibles d'être tou-

chées par l'inaptitude. Toutes ces participations auront contribué à sensibiliser la population québécoise au rôle et à la mission du Curateur public ainsi qu'au mandat en prévision de l'inaptitude.

Objectif 2.2 : D'ici à avril 2010, mieux informer les familles et faciliter leurs démarches pour la protection de leurs proches inaptes.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Nombre de demandes de renseignements reçues ayant pour sujet la représentation privée	4 592	4 092	3 976
Proportion des nouveaux représentants ayant eu recours aux services d'information et d'assistance (résultat du sondage)	s.o.	82 %	s.o.

Le Curateur public envoie un guide à tous les nouveaux représentants légaux lors de l'ouverture d'un régime de protection privé et offre sur le Web un répertoire interactif pour les aider à recenser les principales sources de prises en charge financières auxquelles pourraient avoir droit les personnes sous leur protection souffrant d'un handicap physique. Le guide et le répertoire sont accessibles de la page d'accueil du site Web du Curateur public[4]. L'organisme répond également chaque année à environ 4 000 demandes d'information au sujet des régimes de protection privée provenant de représentants légaux par téléphone, par courrier électronique ou en personne dans ses bureaux.

Axe 2 : La surveillance des mesures privées

Objectif 2.3 : D'ici à avril 2010, implanter des modes de surveillance plus efficaces et plus rapides afin d'accroître les interventions préventives et de diminuer les situations à risque.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Pourcentage des rapports d'inventaires reçus en 60 jours ou moins (délai légal)	51 %	53 %	57 %
Pourcentage des rapports annuels reçus en six mois ou moins (délai administratif)	81 %	80 %	80 %
Pourcentage de redditions de comptes finales reçues dans les délais (délai administratif)*	61 %	57 %	61 %
Nombre de requêtes de remplacement du représentant privé	97	129	94
Délai moyen de la première intervention à la suite d'un signalement	20 heures	21 heures	21 heures
Nombre de plaintes fondées ou partiellement fondées ayant pour motif la surveillance de représentants privés	n.d.	4	2

* Les redditions de compte finales reçues cinq mois ou moins après la majorité d'un mineur, trois mois ou moins après la mainlevée d'un régime et deux mois ou moins après le décès d'une personne représentée ou le changement de son représentant.

Les taux de respect des exigences légales et administratives suggèrent que les représentants privés s'acquittent généralement bien de leurs responsabilités. Certains d'entre eux éprouvent tout de même des difficultés dans l'exercice de leurs fonctions, notamment en début de juridiction et à la fermeture du régime de protection. Le Curateur public doit donc occasionnellement intervenir auprès d'eux.

Ainsi, bien que 57 % des nouveaux représentants privés aient réalisé l'inventaire des biens de la personne dans le délai légal de deux mois, ce taux atteint près de 80 % deux mois plus tard, après l'envoi d'un ou de deux rappels écrits par le Curateur public. Au cours de la même année, 61 % de l'ensemble des redditions de comptes finales ont été reçues dans les délais préconisés par le Curateur public. Toutefois, dans le cas des redditions de comptes exigées après le décès de la personne représentée ou le changement de son représentant, seulement 48 % des redditions de comptes étaient réalisées en deux mois ou moins. À la suite des démarches du Curateur public, ce taux passe à 71 % deux mois plus tard.

(4) http://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/fr/majeur/index.html

Le Curateur public privilégie donc le dialogue et le soutien pour aider les représentants privés à se conformer aux exigences légales. Dans le but de bien les informer, un contact est établi dès leur nomination à titre de représentant privé. Le Curateur public travaille aussi à l'amélioration continue de la qualité de l'information qui leur est destinée.

ORIENTATION 3 : S'ASSURER DE LA COLLABORATION EN RÉSEAU DES INTERVENANTS ENGAGÉS DANS LA PROTECTION DES PERSONNES INAPTES

La protection des personnes inaptes comporte des dimensions multiples, notamment juridiques, médicales et psychosociales, et plusieurs institutions y contribuent activement. Afin de favoriser la concertation de l'ensemble de ces acteurs, le Curateur public maintient une présence active dans la communauté en participant notamment aux débats sociaux relatifs aux droits des personnes inaptes et à leurs conditions de vie.

Axe 1 : Les réseaux de services

Objectif 3.1 : D'ici à avril 2010, élargir et consolider le réseau de partenaires engagés dans la protection des personnes inaptes, notamment en mettant en œuvre des mécanismes facilitant l'échange d'information ainsi qu'en s'ouvrant davantage à la participation des groupes communautaires.

Indicateur
Étendue du réseau de collaboration

Le Curateur public et le ministère de la Santé et des Services sociaux ont instauré en 2006 un comité de concertation permanent qui vise à améliorer les pratiques dans de nombreux domaines touchant les personnes inaptes, notamment pour optimiser le processus d'évaluation et de réévaluation des régimes de protection et pour établir des mécanismes de gestion des allocations pour dépenses personnelles des personnes représentées. Près de 90 % des personnes représentées par le Curateur public sont hébergées dans les établissements du réseau de la santé et des services sociaux ou dans des ressources d'hébergement privées.

En 2007-2008, le Curateur public a offert 21 sessions de formation aux répondants des agences régionales et des établissements de santé et de services sociaux afin qu'ils soient mieux préparés à intervenir auprès des personnes inaptes. Quelque 340 personnes provenant d'environ 300 établissements y ont participé. Le Curateur public a aussi organisé des séances d'information à l'intention des comités des usagers du réseau de la santé et des services sociaux. Il a ainsi tenu, en 2007-2008, une série de rencontres avec la majorité des comités des usagers des centres de réadaptation en déficience intellectuelle.

Le Curateur public travaille également en collaboration avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour s'assurer du traitement équitable des dossiers des bénéficiaires de l'assistance sociale qu'il représente et négocie des ententes administratives d'allègement et d'optimisation des services offerts par ce dernier. Enfin, au cours de l'exercice, le Curateur public a rappelé aux assureurs, aux institutions financières, aux notaires et aux organismes qui versent des indemnités leur obligation légale de l'informer lorsqu'ils versent des sommes à des mineurs.

Axe 2 : Les réseaux de réflexion

Objectif 3.2 : D'ici à avril 2010, prendre part aux réseaux de réflexion et aux forums sur les droits des citoyens vulnérables.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Recension, justification et portée des interventions			
Nombre total d'interventions	89	70	93
Portée des interventions			
internationale	0	2	1
canadienne	1	1	2
québécoise	1	17	14
régionale et locale	87	50	76

Dans le but de faire connaître son rôle et sa mission sociale auprès du public et de se situer en tant que référence en matière de protection juridique des personnes inaptes, le Curateur public assure activement une présence dans divers milieux.

En 2007-2008, la curatrice publique, M^me^ Diane Lavallée, a pris part à une consultation publique sur les conditions de vie des personnes aînées, organisée à l'automne 2007 par la ministre responsable des Aînés, et a ainsi donné une voix à plus de 15 000 personnes âgées inaptes bénéficiant de mesures de protection. Elle a rappelé qu'elles ont droit, comme tous les Québécois, à la reconnaissance de leurs droits, au respect de leur dignité ainsi qu'à des soins et des services de qualité. Quelques mois plus tard, en février 2008, la curatrice publique s'est adressée aux membres du Conseil des aînés et aux représentants de ses partenaires afin d'expliquer le rôle assumé par le Curateur public auprès des aînés inaptes.

Du 1^er^ au 5 octobre 2007, M^me^ Diane Lavallée a dirigé une mission de travail en France en vue de mieux connaître les mécanismes français de protection juridique des majeurs, de dialoguer avec ses homologues et d'étudier la possibilité d'établir des échanges durables entre la France et le Québec sur ces questions. Accompagnée de deux directeurs et d'un avocat, elle a rencontré à Paris des représentants de ministères et d'associations nationales qui interviennent dans la protection des majeurs. Elle a aussi participé à titre de conférencière invitée à un colloque sur la réforme des curatelles et des tutelles en France, dans le département des Pyrénées-Atlantiques, où elle a présenté le dispositif québécois de protection des personnes inaptes.

Lors du symposium « Vieillir en sécurité... À quelles conditions ? », tenu à l'Université de Montréal le 25 octobre 2007, le directeur de la planification stratégique et de la recherche au Curateur public a aussi fait une présentation intitulée *Autonomie et protection : un équilibre difficile à maintenir.*

Objectif 3.3 : D'ici à avril 2010, poursuivre le développement de la connaissance des clientèles et des facteurs qui influencent l'évolution de la demande de services avec les milieux intéressés.

Indicateur
Nature des études effectuées
Activités de diffusion des connaissances

Au printemps 2007, le Curateur public a participé à une enquête multiservice du Secrétariat du Conseil du trésor afin de mesurer la qualité des services qu'il offre aux tuteurs et aux curateurs privés représentant des adultes. Plus de 600 personnes ont ainsi été interviewées. Elles ont accordé au Curateur public une note de satisfaction supérieure à la moyenne des 11 ministères et organismes participants, notamment en matière de fiabilité et d'empressement des préposés[5].

(5) Le sondage a été réalisé par téléphone du 20 mars au 15 mai 2007 auprès de 606 curateurs et tuteurs privés ayant préparé et transmis un rapport annuel d'administration au Curateur public entre le 1^er^ août 2006 et le 24 janvier 2007. Le taux de réponse s'élevait à 72 %.

Le Curateur public a aussi maintenu son soutien à la diffusion d'une encyclopédie virtuelle sur l'inaptitude, *L'Agora, magazine et fascicule encyclopédique*[6]. Créé à l'initiative conjointe du Curateur public et de L'Agora en 2006, ce site Web a publié des documents sur la nouvelle loi française sur la protection des personnes inaptes qui entrera en vigueur le 1er janvier 2009.

ORIENTATION 4 : LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

La complexité des fonctions de même que l'évolution du contexte social et des pratiques professionnelles imposent une mise à jour régulière des connaissances et des habiletés du personnel du Curateur public dans tous les domaines.

Axe 1 : La formation de la main-d'œuvre

Objectif 4.1 : Offrir au personnel l'information et la formation requises afin de mieux répondre aux besoins des personnes protégées, aux exigences de la prestation de services et aux technologies de l'information :

- D'ici à avril 2010, offrir des sessions de formation et d'information sur les besoins des personnes protégées.
- D'ici à avril 2010, offrir des sessions de formation visant l'adaptation aux changements organisationnels et technologiques.

Indicateur	2006-2007	2007-2008
Formation sur les besoins des personnes protégées		
Nombre de sessions	58*	111
Nombre de participants	802*	637
Formation visant l'adaptation aux changements organisationnels et technologiques		
Nombre de sessions	78	84
Nombre de participants	871	891

* Données corrigées

Les exigences de la mission du Curateur public requièrent des efforts soutenus et des connaissances diverses de la part du personnel. Ainsi, 601 employés ont pris part à quatre activités de formation en moyenne au cours de 2007-2008.

Dans environ 60 % des cas, la formation portait sur les besoins des personnes protégées ou visait l'adaptation aux changements organisationnels. Les employés ont pu parfaire leurs connaissances des besoins des personnes protégées (637 participations) et ont suivi une formation visant à les aider à s'adapter aux changements organisationnels et technologiques, notamment à l'introduction du Système gouvernemental de gestion des ressources matérielles et financières (891 participations). Les autres activités de formation concernaient notamment la gestion, l'accueil et l'intégration des nouveaux employés, l'accès à l'information, la protection des renseignements personnels et la qualité des communications écrites et orales.

Axe 2 : La planification de la main-d'œuvre

Objectif 4.2 : À compter d'avril 2006, appliquer un plan de gestion de la main-d'œuvre afin d'assurer à l'organisme la disponibilité du personnel dans tous les champs de compétence requis.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Nombre de postes vacants pendant plus de 30 jours	33	36	36
Répartition des ressources en fonction des exigences de représentativité (effectif régulier)	Voir la section 4 (Le programme d'accès à l'égalité)		

(6) Disponible à l'adresse: http://www.agora.qc.ca/inaptitude.

Le Curateur public met à jour chaque année son plan pluriannuel de main-d'œuvre qui prévoit un ensemble d'activités dont la finalité est de disposer en tout temps de l'effectif nécessaire pour assumer sa mission et pour atteindre ses objectifs stratégiques. Cette démarche permet d'analyser quantitativement et qualitativement l'effectif disponible, de prévoir le personnel requis à court et à moyen termes ainsi que de minimiser les effets découlant d'une pénurie de main-d'œuvre éventuelle.

Quoiqu'on note l'existence de 36 postes vacants pendant plus de 30 jours, le Curateur public a utilisé la totalité de postes que le Secrétariat du Conseil du trésor lui a octroyés en 2007-2008, ce qui représentait l'équivalent de 593 postes à temps complet.

Axe 3 : L'amélioration des services

Objectif 4.3 : D'ici à avril 2008, élaborer et mettre en œuvre un plan de gestion des risques permettant de cibler les services pouvant faire l'objet d'interventions visant à en améliorer l'efficience ou l'efficacité.

Indicateur
Améliorations apportées aux programmes ou services

En 2007-2008, le Curateur public a poursuivi ses travaux préliminaires d'élaboration d'un plan de gestion intégrée des risques. Une démarche structurée devrait être proposée à son comité de direction en 2008-2009.

2.2 LES RÉSULTATS À L'ÉGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Les engagements regroupés dans la déclaration de services aux citoyens visent à assurer :

- l'accès à des services de qualité en temps opportun et la possibilité pour toute personne d'aviser le Curateur public des abus qu'une personne inapte peut vivre;
- la protection des droits et le bien-être des personnes que le Curateur public représente;
- l'écoute et la prise en compte des plaintes à l'égard des services et des actions du Curateur public.

La version entièrement révisée de la déclaration de services aux citoyens est entrée en vigueur le 1er avril 2008[7], au lendemain de la fin de l'exercice financier 2007-2008. Cette section présente donc les résultats à l'égard des engagements de la déclaration de services qui était en vigueur jusqu'au 31 mars 2008.

2.2.1 NOS ENGAGEMENTS ENVERS VOUS

ENGAGEMENT 1 : Nous cherchons à vous faciliter l'accès à nos services, autant que possible le plus près de chez vous.

Le personnel du Curateur public assure la représentation des personnes sous régime de protection public et la surveillance des régimes de protection privés à partir de onze points de service situés à l'échelle du Québec. Certains de ces bureaux s'occupent également de l'ouverture des régimes publics et offrent un soutien aux tuteurs et aux curateurs privés. Les services spécialisés en matière de gestion des biens et de services financiers sont offerts du siège social de même que des services d'information générale. Les coordonnées des bureaux du Curateur public sont présentées à l'annexe C du présent rapport.

Le Curateur public a aussi des locaux dans quatre établissements du réseau de la santé qui hébergent de nombreuses personnes représentées : les hôpitaux Douglas et Louis-H. Lafontaine, à Montréal, le Centre hospitalier Robert-Giffard, à Québec, et le Centre de santé et de services sociaux d'Antoine-Labelle – Centre de services de Rivière-Rouge.

(7) La Déclaration de services aux citoyens d'avril 2008 est disponible dans le site Web du Curateur public (www.curateur.gouv.qc.ca).

Nous sommes là pour vous, quelles que soient nos fonctions.

ENGAGEMENT 2 : Notre personnel vous traitera avec courtoisie et civilité. Tout employé qui s'adresse aux usagers doit donner son identité.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Nombre de plaintes concernant la courtoisie du personnel	16	12	9

De façon générale, le personnel établit une relation empreinte de courtoisie avec l'ensemble des interlocuteurs. Le Curateur public n'a reçu que neuf plaintes liées à ce sujet au cours de l'exercice écoulé.

ENGAGEMENT 3 : Nos bureaux offrent un service d'accueil aux visiteurs. Dès que vous vous y présentez, un préposé vous reçoit. Avec ou sans rendez-vous, vous attendrez au plus 15 minutes avant de rencontrer un conseiller autorisé.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Pourcentage des visiteurs dirigés vers l'interlocuteur approprié dans un délai d'au plus 15 minutes	96 %	96 %	96 %
Délai d'attente moyen des visiteurs	4 minutes	3 minutes	4 minutes

En 2007-2008, le Curateur public a accueilli plus de 4 000 visiteurs à ses bureaux, dont 96 % ont été dirigés vers l'interlocuteur approprié dans le délai fixé d'au plus 15 minutes.

ENGAGEMENT 4 : Vous pouvez nous joindre par téléphone, par télécopieur, par la poste ou par courrier électronique. Nos préposés aux renseignements vous répondront immédiatement par téléphone ou dans la journée même par Internet, suivant votre choix. Si vos questions débordent le champ de leurs compétences, ils les relaieront au service autorisé.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Appels reçus*	30 799**	17 095**	15 366
Durée d'attente moyenne	44 secondes	23 secondes	23 secondes
Proportion des appels dont le correspondant a raccroché avant de recevoir une réponse	17,7 %**	6,6 %	6,7 %
Nombre de demandes par Internet	1 398	1 116	879

* Les données de 2005-2006 comprennent les appels concernant l'administration provisoire des biens non réclamés. Ce secteur a été transféré à Revenu Québec au début de l'exercice 2006-2007.

** Données corrigées.

En 2007-2008, les préposés aux renseignements généraux ont répondu à plus de 15 000 appels téléphoniques et près de 900 courriels. De plus, le site Web a fait l'objet de plus de 290 000 visites au cours de la même période, une hausse d'environ 25 % depuis l'année précédente.

ENGAGEMENT 5 : Si vous téléphonez directement à un membre de notre personnel quand il est absent, lui-même ou un collègue vous rappellera dans un délai d'au plus 24 heures (un jour ouvrable).

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Nombre de plaintes de correspondants non rappelés	54	43	35

Bien que le nombre de plaintes de correspondants non rappelés soit en baisse constante, il n'est pas toujours aisé de respecter cette norme. Les curateurs délégués sont souvent à l'extérieur de leur bureau pour visiter les personnes représentées ou pour participer à l'élaboration des plans d'intervention et de services individualisés. Cependant, en leur absence, leur message téléphonique comporte toujours un numéro à composer en cas d'urgence.

Nous enquêtons sur les abus envers les personnes inaptes que vous nous signalez.

ENGAGEMENT 6 : Si vous constatez que la famille, l'établissement, le mandataire ou le représentant privé d'une personne inapte commet des négligences ou des abus qui menacent son intégrité ou celle de ses biens, vous pouvez le signaler à nos bureaux [...] : nous commençons notre intervention au plus tard 48 heures (deux jours ouvrables) après le signalement.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Nombre de signalements	542	499	492
Première intervention en moins de deux jours ouvrables	91 %	91 %	86 %
Délai moyen de la première intervention	20 heures	21 heures	21 heures
Signalements traités en 20 jours ouvrables ou moins	72 %	83 %	80 %

La norme de deux jours ouvrables pour procéder à la première intervention a été respectée dans 86 % des cas en 2007-2008, une baisse légère par rapport à l'année précédente, mais le délai moyen de cette intervention s'est maintenu. La proportion des signalements traités en moins de 20 jours ouvrables est légèrement à la baisse par rapport à l'année précédente.

Les signalements portent sur des questions liées autant à la protection d'une personne qu'à celle de ses biens. Environ 19 % de l'ensemble des motifs invoqués concernent des abus et des négligences envers une personne protégée et 11 % se rapportent au comportement de son entourage et à des conflits familiaux. De plus, environ 22 % des motifs invoqués portent sur le détournement ou la dilapidation de biens et 11 % sur des anomalies de gestion ou une mauvaise gestion.

Nous vous tenons informés parce que vous avez le droit de savoir.

ENGAGEMENT 7 : Nous tenons à jour les registres publics des régimes de protection en vigueur, conformément à la loi. Vous pouvez consulter ces registres de trois façons différentes : par téléphone, sur notre site Internet ou encore, en vous présentant à nos bureaux.

Le Curateur public tient trois registres à jour : le registre des tutelles au mineur, le registre des tutelles et des curatelles au majeur et le registre des mandats en prévision de l'inaptitude homologués. En 2007-2008, ces registres ont fait l'objet de près de 16 400 consultations, soit une augmentation de 16 % depuis l'année précédente.

ENGAGEMENT 8 : Nous avons conçu pour vous des dépliants d'information que vous trouverez dans les bureaux du Curateur public et de Services Québec.

Le Curateur public met à la disposition de la population 15 dépliants, guides et brochures ainsi que 17 formulaires qui s'adressent aux représentants privés et aux partenaires du réseau de la santé et des services sociaux. Tous ces documents sont aussi disponibles dans le site Web du Curateur public.

2.2.2 SI VOUS BÉNÉFICIEZ D'UN RÉGIME DE PROTECTION PUBLIC...

Nous plaçons votre sécurité avant tout.

ENGAGEMENT 9 : Pour les cas d'urgence, nous offrons un service d'accueil téléphonique permanent, accessible jour et nuit, y compris le week-end et les jours fériés.

En 2007-2008, le Curateur public a traité près de 1 500 appels d'urgence en dehors des heures de travail normales, dont 50 % portaient sur des questions d'ordre social, 47 % sur des aspects médicaux et le reste sur des questions concernant les biens d'une personne. Ce service est surtout utilisé par les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux.

ENGAGEMENT 10 : Si vous n'êtes pas en mesure de décider par vous-même, nous accordons ou refusons, le cas échéant, le consentement requis aux soins médicaux qu'on vous propose. Nous rendons notre décision rapidement et dans votre seul intérêt, afin de protéger votre santé et votre intégrité. Le personnel hospitalier peut à cette fin communiquer avec nous en tout temps.

Nous sommes là pour vous, quelles que soient nos fonctions.

ENGAGEMENT 2 : Notre personnel vous traitera avec courtoisie et civilité. Tout employé qui s'adresse aux usagers doit donner son identité.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Nombre de plaintes concernant la courtoisie du personnel	16	12	9

De façon générale, le personnel établit une relation empreinte de courtoisie avec l'ensemble des interlocuteurs. Le Curateur public n'a reçu que neuf plaintes liées à ce sujet au cours de l'exercice écoulé.

ENGAGEMENT 3 : Nos bureaux offrent un service d'accueil aux visiteurs. Dès que vous vous y présentez, un préposé vous reçoit. Avec ou sans rendez-vous, vous attendrez au plus 15 minutes avant de rencontrer un conseiller autorisé.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Pourcentage des visiteurs dirigés vers l'interlocuteur approprié dans un délai d'au plus 15 minutes	96 %	96 %	96 %
Délai d'attente moyen des visiteurs	4 minutes	3 minutes	4 minutes

En 2007-2008, le Curateur public a accueilli plus de 4 000 visiteurs à ses bureaux, dont 96 % ont été dirigés vers l'interlocuteur approprié dans le délai fixé d'au plus 15 minutes.

ENGAGEMENT 4 : Vous pouvez nous joindre par téléphone, par télécopieur, par la poste ou par courrier électronique. Nos préposés aux renseignements vous répondront immédiatement par téléphone ou dans la journée même par Internet, suivant votre choix. Si vos questions débordent le champ de leurs compétences, ils les relaieront au service autorisé.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Appels reçus*	30 799**	17 095**	15 366
Durée d'attente moyenne	44 secondes	23 secondes	23 secondes
Proportion des appels dont le correspondant a raccroché avant de recevoir une réponse	17,7 %**	6,6 %	6,7 %
Nombre de demandes par Internet	1 398	1 116	879

* Les données de 2005-2006 comprennent les appels concernant l'administration provisoire des biens non réclamés. Ce secteur a été transféré à Revenu Québec au début de l'exercice 2006-2007.

** Données corrigées.

En 2007-2008, les préposés aux renseignements généraux ont répondu à plus de 15 000 appels téléphoniques et près de 900 courriels. De plus, le site Web a fait l'objet de plus de 290 000 visites au cours de la même période, une hausse d'environ 25 % depuis l'année précédente.

ENGAGEMENT 5 : Si vous téléphonez directement à un membre de notre personnel quand il est absent, lui-même ou un collègue vous rappellera dans un délai d'au plus 24 heures (un jour ouvrable).

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Nombre de plaintes de correspondants non rappelés	54	43	35

Bien que le nombre de plaintes de correspondants non rappelés soit en baisse constante, il n'est pas toujours aisé de respecter cette norme. Les curateurs délégués sont souvent à l'extérieur de leur bureau pour visiter les personnes représentées ou pour participer à l'élaboration des plans d'intervention et de services individualisés. Cependant, en leur absence, leur message téléphonique comporte toujours un numéro à composer en cas d'urgence.

Nous enquêtons sur les abus envers les personnes inaptes que vous nous signalez.

ENGAGEMENT 6 : Si vous constatez que la famille, l'établissement, le mandataire ou le représentant privé d'une personne inapte commet des négligences ou des abus qui menacent son intégrité ou celle de ses biens, vous pouvez le signaler à nos bureaux [...] : nous commençons notre intervention au plus tard 48 heures (deux jours ouvrables) après le signalement.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Nombre de signalements	542	499	492
Première intervention en moins de deux jours ouvrables	91 %	91 %	86 %
Délai moyen de la première intervention	20 heures	21 heures	21 heures
Signalements traités en 20 jours ouvrables ou moins	72 %	83 %	80 %

La norme de deux jours ouvrables pour procéder à la première intervention a été respectée dans 86 % des cas en 2007-2008, une baisse légère par rapport à l'année précédente, mais le délai moyen de cette intervention s'est maintenu. La proportion des signalements traités en moins de 20 jours ouvrables est légèrement à la baisse par rapport à l'année précédente.

Les signalements portent sur des questions liées autant à la protection d'une personne qu'à celle de ses biens. Environ 19 % de l'ensemble des motifs invoqués concernent des abus et des négligences envers une personne protégée et 11 % se rapportent au comportement de son entourage et à des conflits familiaux. De plus, environ 22 % des motifs invoqués portent sur le détournement ou la dilapidation de biens et 11 % sur des anomalies de gestion ou une mauvaise gestion.

Nous vous tenons informés parce que vous avez le droit de savoir.

ENGAGEMENT 7 : Nous tenons à jour les registres publics des régimes de protection en vigueur, conformément à la loi. Vous pouvez consulter ces registres de trois façons différentes : par téléphone, sur notre site Internet ou encore, en vous présentant à nos bureaux.

Le Curateur public tient trois registres à jour : le registre des tutelles au mineur, le registre des tutelles et des curatelles au majeur et le registre des mandats en prévision de l'inaptitude homologués. En 2007-2008, ces registres ont fait l'objet de près de 16 400 consultations, soit une augmentation de 16 % depuis l'année précédente.

ENGAGEMENT 8 : Nous avons conçu pour vous des dépliants d'information que vous trouverez dans les bureaux du Curateur public et de Services Québec.

Le Curateur public met à la disposition de la population 15 dépliants, guides et brochures ainsi que 17 formulaires qui s'adressent aux représentants privés et aux partenaires du réseau de la santé et des services sociaux. Tous ces documents sont aussi disponibles dans le site Web du Curateur public.

2.2.2 SI VOUS BÉNÉFICIEZ D'UN RÉGIME DE PROTECTION PUBLIC...

Nous plaçons votre sécurité avant tout.

ENGAGEMENT 9 : Pour les cas d'urgence, nous offrons un service d'accueil téléphonique permanent, accessible jour et nuit, y compris le week-end et les jours fériés.

En 2007-2008, le Curateur public a traité près de 1 500 appels d'urgence en dehors des heures de travail normales, dont 50 % portaient sur des questions d'ordre social, 47 % sur des aspects médicaux et le reste sur des questions concernant les biens d'une personne. Ce service est surtout utilisé par les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux.

ENGAGEMENT 10 : Si vous n'êtes pas en mesure de décider par vous-même, nous accordons ou refusons, le cas échéant, le consentement requis aux soins médicaux qu'on vous propose. Nous rendons notre décision rapidement et dans votre seul intérêt, afin de protéger votre santé et votre intégrité. Le personnel hospitalier peut à cette fin communiquer avec nous en tout temps.

Près de 8 500 demandes de consentement ont été traitées en 2007-2008, soit 23 % de plus que l'année précédente. De ce nombre, 39 % concernaient l'accès aux dossiers médicaux, 30 % des soins médicaux et dentaires ou le niveau des soins, 15 % un changement de milieu de vie et 12 % la contention ou l'isolement.

Par rapport à l'année précédente, on remarque que le nombre de demandes de consentement concernant l'accès aux dossiers médicaux a crû de 76 %. Cette hausse s'explique principalement par la mise en œuvre d'un projet pilote du réseau de la santé et des services sociaux dans la région de Québec, lequel a pour objectif d'améliorer les échanges de renseignements entre les professionnels de la santé, notamment les médecins traitants, les spécialistes et les pharmaciens.

Tableau 6 : Nombre et nature des demandes de consentement

	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Accès aux dossiers médicaux	1 872	1 859	3 272
Changement de milieu de vie	1 281	1 244	1 311
Niveau de soins	962	999	1 098
Soins médicaux	960	1 030	1 021
Contention – isolement	758	874	1 033
Soins dentaires	460	381	405
Captation ou utilisation de l'image et de la voix	201	328	219
Projet de recherche	22	7	7
Divers	64	189	103
Total	**6 580**	**6 911**	**8 469**

Les demandes urgentes de consentement à des soins sont traitées immédiatement, 24 heures sur 24. Celles qui concernent des soins non urgents sont traitées majoritairement le jour de leur réception ou au plus tard dans un délai de deux jours ouvrables, selon un ordre prioritaire préétabli.

ENGAGEMENT 11 : Nous vérifions périodiquement que vos conditions d'hébergement sont convenables et qu'elles répondent à vos besoins.

En 2007-2008, 1 017 personnes vivant à domicile et 7 997 autres vivant dans une ressource d'hébergement ont été visitées dans leur milieu de vie. Lors d'une visite, les curateurs délégués évaluent systématiquement l'adéquation de ce milieu avec les besoins de la personne. Le Curateur public a accordé 1 311 consentements à un changement de milieu de vie au cours de l'année.

Nous établissons un lien personnel avec vous.

ENGAGEMENT 12 : Quand un régime de protection public s'annonce, nous vous rendons visite personnellement afin d'évaluer avec vous vos besoins et de vous expliquer le fonctionnement de votre régime. Nous communiquons avec votre famille ou vos proches, dans la mesure du possible et suivant votre intérêt.

Indicateur	2005-2006*	2006-2007*	2007-2008
Proportion des personnes visées ayant fait l'objet d'une visite**	90 %	96 %	91 %
Proportion des personnes visées dont un ou plusieurs proches ont été contactés	88 %	90 %	90 %

* Données corrigées.

** En vue de présenter ses recommandations au tribunal, le Curateur public a fait l'étude de 979 demandes d'ouverture de régime public ou de régime mixte (public et privé) en 2005-2006, 932 demandes en 2006-2007 et 1 036 demandes en 2007-2008.

Parmi les 976 personnes visées par une recommandation d'ouverture d'un régime de protection public en 2007-2008, 91 % ont reçu la visite d'un curateur délégué. Dans la majorité des autres cas, les personnes n'ont pas été visitées soit parce

qu'elles n'étaient pas en mesure de recevoir un curateur délégué, soit que l'ouverture d'un régime de protection public ne s'avérait plus nécessaire ou encore que la personne était décédée. Les curateurs délégués ont aussi pris contact avec des proches de 90 % des personnes visées.

ENGAGEMENT 13 : Une fois votre régime en vigueur, un curateur délégué est chargé de veiller à votre bien-être. Vous avez le droit de connaître son identité et de recevoir de lui des explications sur les décisions qui vous concernent.

Toute personne sous régime de protection public est représentée par un curateur délégué désigné. Le nom de ce curateur délégué et ses coordonnées sont transmis à la personne protégée lors de l'ouverture du régime ou lorsqu'un nouveau curateur délégué est affecté à son dossier. Une personne protégée peut, si elle en ressent le besoin, communiquer avec lui et recevoir les renseignements ou les explications voulus.

ENGAGEMENT 14 : Les renseignements qui sont consignés dans votre dossier sont strictement confidentiels. Parmi les membres de notre personnel, seuls ceux qui y sont autorisés pour leur travail ont accès à votre dossier. De plus, vous gardez le droit de consulter votre dossier personnel. Vous pouvez le faire en communiquant avec notre service d'accès à l'information.

Le Curateur public veut faciliter dans toute la mesure du possible l'accès des personnes qu'il représente aux renseignements qui les concernent et qui sont contenus dans leur dossier. Il estime ainsi qu'une personne représentée n'a pas besoin de faire des demandes formelles d'accès à l'information pour consulter son dossier ou en obtenir copie, en tout ou en partie. En effet, les renseignements qu'elle souhaite avoir peuvent lui être donnés par son curateur délégué, qui est en mesure de comprendre son besoin et d'y répondre, en s'assurant que la communication des renseignements contenus dans son dossier est dans son intérêt, dans le respect de ses droits et de son autonomie. Au besoin, le curateur délégué lui fournira l'assistance et les explications nécessaires.

Les demandes reçues par le service de l'accès à l'information sont donc dirigées vers les directions territoriales, dans un souci de favoriser la communication entre les curateurs délégués et les personnes sous régime de protection public. Le service de l'accès continue cependant de collaborer avec les curateurs délégués et de s'assurer que les renseignements confidentiels sont protégés lorsqu'il y a remise de documents.

ENGAGEMENT 15 : Si vous demeurez à domicile, nous vous visitons régulièrement, suivant vos besoins. Si vous êtes hébergé dans un établissement de santé, nous visitons votre établissement au moins une fois l'an et nous vous rencontrons personnellement, suivant vos besoins.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Proportion des personnes vivant à domicile ayant fait l'objet d'une visite d'évaluation	66 %	80 %	83 %
Personnes hébergées ayant fait l'objet d'une visite d'évaluation	51 %	67 %	78 %

En 2007-2008, les curateurs délégués ont visité dans leur milieu de vie 83 % des personnes vivant à domicile. Dans le cas des personnes vivant dans une ressource d'hébergement, 78 % ont fait l'objet d'une visite d'évaluation au cours de la même période. Au 31 mars 2008, 1 268 personnes représentées vivaient à domicile et 10 250 personnes dans une ressource hébergement.

Les curateurs délégués ont aussi d'autres occasions de rencontrer les personnes qu'ils représentent au cours de l'année. Selon les registres du Curateur public, ils se sont ainsi trouvés en présence de 1 162 d'entre elles en dehors de leur milieu de vie en 2007-2008, parfois à plusieurs reprises, notamment lors des rencontres d'élaboration du plan d'intervention, à l'atelier de travail, à l'hôpital, au bureau du Curateur public ou encore dans un palais de justice dans le cadre de procédures civiles ou criminelles.

Nous gérons vos biens en fonction de votre bien-être.

ENGAGEMENT 16 : Nous nous assurons que vous recevez tous les revenus auxquels vous avez droit.

Lors de l'ouverture d'un régime de protection, le Curateur public mène une investigation de la situation financière de la personne représentée afin de déterminer les allocations auxquelles elle a droit. Il fait les démarches nécessaires pour le

Près de 8 500 demandes de consentement ont été traitées en 2007-2008, soit 23 % de plus que l'année précédente. De ce nombre, 39 % concernaient l'accès aux dossiers médicaux, 30 % des soins médicaux et dentaires ou le niveau des soins, 15 % un changement de milieu de vie et 12 % la contention ou l'isolement.

Par rapport à l'année précédente, on remarque que le nombre de demandes de consentement concernant l'accès aux dossiers médicaux a crû de 76 %. Cette hausse s'explique principalement par la mise en œuvre d'un projet pilote du réseau de la santé et des services sociaux dans la région de Québec, lequel a pour objectif d'améliorer les échanges de renseignements entre les professionnels de la santé, notamment les médecins traitants, les spécialistes et les pharmaciens.

Tableau 6 : Nombre et nature des demandes de consentement

	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Accès aux dossiers médicaux	1 872	1 859	3 272
Changement de milieu de vie	1 281	1 244	1 311
Niveau de soins	962	999	1 098
Soins médicaux	960	1 030	1 021
Contention – isolement	758	874	1 033
Soins dentaires	460	381	405
Captation ou utilisation de l'image et de la voix	201	328	219
Projet de recherche	22	7	7
Divers	64	189	103
Total	**6 580**	**6 911**	**8 469**

Les demandes urgentes de consentement à des soins sont traitées immédiatement, 24 heures sur 24. Celles qui concernent des soins non urgents sont traitées majoritairement le jour de leur réception ou au plus tard dans un délai de deux jours ouvrables, selon un ordre prioritaire préétabli.

ENGAGEMENT 11 : Nous vérifions périodiquement que vos conditions d'hébergement sont convenables et qu'elles répondent à vos besoins.

En 2007-2008, 1 017 personnes vivant à domicile et 7 997 autres vivant dans une ressource d'hébergement ont été visitées dans leur milieu de vie. Lors d'une visite, les curateurs délégués évaluent systématiquement l'adéquation de ce milieu avec les besoins de la personne. Le Curateur public a accordé 1 311 consentements à un changement de milieu de vie au cours de l'année.

Nous établissons un lien personnel avec vous.

ENGAGEMENT 12 : Quand un régime de protection public s'annonce, nous vous rendons visite personnellement afin d'évaluer avec vous vos besoins et de vous expliquer le fonctionnement de votre régime. Nous communiquons avec votre famille ou vos proches, dans la mesure du possible et suivant votre intérêt.

Indicateur	2005-2006*	2006-2007*	2007-2008
Proportion des personnes visées ayant fait l'objet d'une visite**	90 %	96 %	91 %
Proportion des personnes visées dont un ou plusieurs proches ont été contactés	88 %	90 %	90 %

* Données corrigées.

** En vue de présenter ses recommandations au tribunal, le Curateur public a fait l'étude de 979 demandes d'ouverture de régime public ou de régime mixte (public et privé) en 2005-2006, 932 demandes en 2006-2007 et 1 036 demandes en 2007-2008.

Parmi les 976 personnes visées par une recommandation d'ouverture d'un régime de protection public en 2007-2008, 91 % ont reçu la visite d'un curateur délégué. Dans la majorité des autres cas, les personnes n'ont pas été visitées soit parce

qu'elles n'étaient pas en mesure de recevoir un curateur délégué, soit que l'ouverture d'un régime de protection public ne s'avérait plus nécessaire ou encore que la personne était décédée. Les curateurs délégués ont aussi pris contact avec des proches de 90 % des personnes visées.

ENGAGEMENT 13 : Une fois votre régime en vigueur, un curateur délégué est chargé de veiller à votre bien-être. Vous avez le droit de connaître son identité et de recevoir de lui des explications sur les décisions qui vous concernent.

Toute personne sous régime de protection public est représentée par un curateur délégué désigné. Le nom de ce curateur délégué et ses coordonnées sont transmis à la personne protégée lors de l'ouverture du régime ou lorsqu'un nouveau curateur délégué est affecté à son dossier. Une personne protégée peut, si elle en ressent le besoin, communiquer avec lui et recevoir les renseignements ou les explications voulus.

ENGAGEMENT 14 : Les renseignements qui sont consignés dans votre dossier sont strictement confidentiels. Parmi les membres de notre personnel, seuls ceux qui y sont autorisés pour leur travail ont accès à votre dossier. De plus, vous gardez le droit de consulter votre dossier personnel. Vous pouvez le faire en communiquant avec notre service d'accès à l'information.

Le Curateur public veut faciliter dans toute la mesure du possible l'accès des personnes qu'il représente aux renseignements qui les concernent et qui sont contenus dans leur dossier. Il estime ainsi qu'une personne représentée n'a pas besoin de faire des demandes formelles d'accès à l'information pour consulter son dossier ou en obtenir copie, en tout ou en partie. En effet, les renseignements qu'elle souhaite avoir peuvent lui être donnés par son curateur délégué, qui est en mesure de comprendre son besoin et d'y répondre, en s'assurant que la communication des renseignements contenus dans son dossier est dans son intérêt, dans le respect de ses droits et de son autonomie. Au besoin, le curateur délégué lui fournira l'assistance et les explications nécessaires.

Les demandes reçues par le service de l'accès à l'information sont donc dirigées vers les directions territoriales, dans un souci de favoriser la communication entre les curateurs délégués et les personnes sous régime de protection public. Le service de l'accès continue cependant de collaborer avec les curateurs délégués et de s'assurer que les renseignements confidentiels sont protégés lorsqu'il y a remise de documents.

ENGAGEMENT 15 : Si vous demeurez à domicile, nous vous visitons régulièrement, suivant vos besoins. Si vous êtes hébergé dans un établissement de santé, nous visitons votre établissement au moins une fois l'an et nous vous rencontrons personnellement, suivant vos besoins.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Proportion des personnes vivant à domicile ayant fait l'objet d'une visite d'évaluation	66 %	80 %	83 %
Personnes hébergées ayant fait l'objet d'une visite d'évaluation	51 %	67 %	78 %

En 2007-2008, les curateurs délégués ont visité dans leur milieu de vie 83 % des personnes vivant à domicile. Dans le cas des personnes vivant dans une ressource d'hébergement, 78 % ont fait l'objet d'une visite d'évaluation au cours de la même période. Au 31 mars 2008, 1 268 personnes représentées vivaient à domicile et 10 250 personnes dans une ressource hébergement.

Les curateurs délégués ont aussi d'autres occasions de rencontrer les personnes qu'ils représentent au cours de l'année. Selon les registres du Curateur public, ils se sont ainsi trouvés en présence de 1 162 d'entre elles en dehors de leur milieu de vie en 2007-2008, parfois à plusieurs reprises, notamment lors des rencontres d'élaboration du plan d'intervention, à l'atelier de travail, à l'hôpital, au bureau du Curateur public ou encore dans un palais de justice dans le cadre de procédures civiles ou criminelles.

Nous gérons vos biens en fonction de votre bien-être.

ENGAGEMENT 16 : Nous nous assurons que vous recevez tous les revenus auxquels vous avez droit.

Lors de l'ouverture d'un régime de protection, le Curateur public mène une investigation de la situation financière de la personne représentée afin de déterminer les allocations auxquelles elle a droit. Il fait les démarches nécessaires pour le

versement des sommes dues, notamment les rentes de retraite publiques et privées, les pensions de vieillesse, les rentes viagères et d'invalidité, les prestations d'assistance sociale et les pensions alimentaires. De plus, le Curateur public fait le suivi des différents programmes publics et de recours collectifs dont la personne pourrait bénéficier.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Proportion des revenus encaissés en 90 jours ou moins	76 %	82 %	80 %

Les principaux revenus de transfert de 80 % des personnes admises à un régime de protection public en 2007-2008 ont été encaissés, le cas échéant, en 90 jours ou moins. Ces revenus comprennent la rente de retraite du Régime de rentes du Québec, les prestations d'assistance sociale et les pensions de vieillesse.

ENGAGEMENT 17 : Nous produisons chaque année vos déclarations fiscales dans les délais prescrits par la loi, à défaut de quoi nous payons les pénalités.

Toutes les déclarations de revenus de l'année d'imposition 2007 ont été produites dans les délais prescrits, soit au plus tard le 30 avril 2008. Cela représente environ 11 700 déclarations pour chacun des deux ordres de gouvernement, québécois et canadien.

ENGAGEMENT 18 : Pour que vous puissiez suivre l'administration de votre budget, nous produisons tous les ans un compte sommaire des recettes et des dépenses inscrites à votre nom et nous versons cet état de compte à votre dossier personnel.

Le Curateur public a produit 12 073 comptes sommaires de gestion à l'intention des personnes dont il administrait les biens au cours de l'année civile 2007. Il a aussi fourni au cours de 2007-2008 un compte détaillé de sa gestion à 32 parents ou proches d'une personne représentée qui en ont fait la demande.

2.2.3 POUR NOUS AIDER À MIEUX VOUS SERVIR

Nous souhaitons connaître vos commentaires et vos remarques sur ce que nous faisons. Nous y voyons une occasion d'améliorer sans cesse nos services. Que ce soit pour exprimer votre satisfaction, communiquer une suggestion ou déposer une plainte, vous pouvez vous adresser en toute confiance au Bureau des plaintes : par téléphone, par télécopieur, par la poste ou par courrier électronique[8].

ENGAGEMENT 19 : Nous vous envoyons un accusé de réception signé par le directeur et un délégué aux plaintes entre en contact avec vous dans les 48 heures (deux jours ouvrables) qui suivent le dépôt de votre plainte.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Proportion des plaintes traitées où un accusé de réception est envoyé*	93 %	93 %	77 %
Délai moyen pour le premier contact	6,3 heures	4,6 heures	5,9 heures

* Les cas où un accusé de réception n'est pas requis sont exclus des calculs, notamment lorsque le plaignant reçoit une copie conforme de la lettre de transmission de son député ou du bureau du Protecteur du citoyen.

En 2007-2008, les accusés de réception ont été envoyés à 77 % des plaignants, en baisse par rapport aux années précédentes. Ce changement s'explique en partie par les plaignants qui ne divulguent que leurs nom et numéro de téléphone aux préposés du bureau des plaintes.

Le délai moyen du premier contact avec un plaignant a été d'environ six heures. Le Curateur public a ainsi largement respecté sa norme, fixée à deux jours ouvrables.

(8) Les coordonnées du Bureau des plaintes: 600 boul. René-Lévesque Ouest, Montréal, Québec, H3B 4W9; téléphone 514 864-7053; téléphone sans frais 1 800 267-8983; télécopieur 514 864-244. Un formulaire de plaintes est disponible à l'adresse suivante : http://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/fr/outils/joindre/plaintes/formulaire.html.

ENGAGEMENT 20 : Le délégué aux plaintes analyse les faits et vous rappelle dans un délai maximum de 20 jours ouvrables pour vous faire part de ses constatations et de ses recommandations.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Communication en moins de 20 jours	76 %	74 %	76 %
Délai moyen	10 jours	12 jours	14 jours

Le délai moyen observé en 2007-2008 pour faire part des constatations et des recommandations aux plaignants était de 14 jours ouvrables, comparativement à 12 jours l'année précédente. Trois quarts des plaignants ont été avisés en 20 jours ouvrables ou moins en 2007-2008. Le Bureau des plaintes a traité 227 plaintes durant l'exercice.

2.3 LE TRAITEMENT DES PLAINTES

Le Curateur public accorde une grande importance aux plaintes concernant ses services ou des actions de son personnel car elles lui permettent d'améliorer la qualité de sa prestation et d'identifier des pistes de solution à différents problèmes que leur examen met en lumière. Il fonde toutes ses interventions sur les principes suivants : être à l'écoute, responsabiliser l'ensemble des employés à cet égard et agir avec cohérence et célérité.

Tableau 7 : Plaintes reçues

	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Plaintes reçues par le Bureau des plaintes ou par les unités administratives	395	328	386

En 2007-2008, le Bureau des plaintes et les unités administratives ont reçu 386 plaintes, une hausse par rapport à l'année précédente. Le nombre de plaintes dont l'examen a été finalisé s'est établi à 388 et le délai de traitement moyen à 16 jours.

Tableau 8 : Motifs des plaintes traitées

Motif	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Applications des lois et rigidité administrative	20	4	7
Communications verbales ou écrites	49	15	46
Délais d'exécution	40	15	10
Demande de révision d'un dossier	3	2	0
Gestion des biens	164	166	220
Honoraires du Curateur public	17	7	14
Protection de la personne*	74	97	105
Relations interpersonnelles	142	94	87
Surveillance des représentants légaux	17	19	13
Autres	14	4	9
Total**	540	423	511

* Le motif « Protection de la personne » inclut les plaintes liées aux aspects médicaux, au consentement à des soins, au plan de soins, à l'hygiène, à la santé, à l'hébergement, aux changements de milieu de vie, à la salubrité et à la sécurité. Il inclut également le respect des droits (moraux et physiques) et la confidentialité des renseignements sur une personne.

** Une plainte peut avoir deux motifs; le nombre total des motifs peut donc être supérieur au nombre de plaintes reçues.

Les plaintes portant sur les communications verbales ou écrites avec le Curateur public sont le fait de personnes soutenant qu'elles n'ont pas reçu toute l'information demandée ou encore qu'elles ont obtenu des renseignements contradictoires. L'examen de leurs plaintes permet soit de compléter ou de valider l'information reçue, soit de leur expliquer les raisons pour lesquelles certains renseignements ne peuvent leur être communiqués, notamment pour assurer le respect des règles relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels.

Les plaintes liées à la gestion des biens découlent souvent de la décision du Curateur public de refuser d'autoriser une dépense pour une personne représentée ou d'augmenter le montant de son allocation pour dépenses personnelles. Elles ont aussi trait au paiement des frais d'hébergement. Les plaintes regroupées sous la catégorie « protection de la personne » portent autant sur la qualité de l'hébergement et la salubrité ou la sécurité des lieux dans lesquels vivent les personnes représentées que sur le changement de leur milieu de vie et leur volonté d'obtenir une mainlevée du régime de protection ouvert pour elles.

Chacun des motifs d'insatisfaction est examiné et, si son bien-fondé est établi, des mesures appropriées sont prises. En 2007-2008, l'examen de 71 % des plaintes s'est terminé sans que des mesures correctives soient nécessaires, c'est-à-dire lorsque le Curateur public s'était acquitté correctement de ses responsabilités et de ses obligations. Dans les autres cas, un ou plusieurs correctifs s'imposaient, pour un total de 130 mesures correctives distinctes. Dans toutes les circonstances, des conclusions motivées ont été communiquées au plaignant.

Section 3

L'utilisation des ressources

3.1 LES RESSOURCES HUMAINES

3.1.1 LE PERSONNEL

Le Curateur public ne pourrait s'acquitter de sa mission sans un personnel motivé et dédié à la protection des personnes inaptes. Il pouvait compter sur 662 employés au 31 mars 2008, dont 493 réguliers et 169 occasionnels. Ce nombre de personnes correspond à 593 postes équivalents temps complet en 2007-2008.

Tableau 9 : Répartition du personnel selon la classe d'emploi et le sexe au 31 mars 2008

	Femmes	Hommes	Total
Haute direction	1	0	1
Cadres	17	14	31
Professionnels	210	101	311
Fonctionnaires	234	85	319
Ensemble	462	200	662

3.1.2 LA FORMATION

Les compétences du personnel sont un gage de qualité des services et de la bonne conduite de l'organisation. La proportion de la masse salariale du Curateur public consacrée à des activités de formation de son personnel a été de 2,5 % au cours de l'année civile 2007, pour un montant total d'environ 832 000 $, y inclus le salaire des participants pendant la durée de l'activité. Ces formations portaient notamment sur le domaine juridique et celui de la santé, sur la bureautique et l'informatique, sur la gestion et sur différents thèmes spécifiques à la mission de protection.

3.1.3 LE DÉVELOPPEMENT DE L'ÉTHIQUE

En 2007-2008, le Curateur public a créé un comité de développement de l'éthique, formé de huit gestionnaires et représentatif des différents secteurs d'activité de l'organisation. Ce comité a pour mandat de déterminer les orientations en matière d'éthique et d'en assurer la mise en œuvre.

La première réalisation du comité a consisté à élaborer le plan d'action organisationnel en éthique. Ce plan établit les activités qui, au cours des cinq prochaines années, assureront le développement de l'éthique au Curateur public. Il prévoit notamment la mise à jour du guide des valeurs de l'organisation, la réalisation d'une tournée d'information sur l'éthique destinée à l'ensemble du personnel et la mise en place d'un réseau interne de répondants en éthique.

3.2 LES RESSOURCES FINANCIÈRES

Le Curateur public bénéficie d'un cadre financier double puisqu'il dispose de deux sources de financement : les crédits votés par l'Assemblée nationale et les crédits renouvelables. Ces derniers constituent un mécanisme, prévu par la Loi sur le curateur public, qui permet de financer à même les revenus une partie des activités liées à l'administration du patrimoine des personnes représentées.

Pour l'exercice financier 2007-2008, le Curateur public a bénéficié d'un budget de dépenses de 48,7 millions de dollars : 38,8 millions associés aux crédits votés et 9,9 millions associés aux crédits renouvelables. De ce montant total, 1,45 million constitue des crédits provenant du Fonds de suppléance relativement à des indemnités de réparation.

L'exercice financier s'est terminé avec des dépenses réelles de 47,9 millions de dollars. Le Curateur public a également versé un montant de 0,1 million de dollars à titre de compression budgétaire pendant cette période.

Le budget d'investissement du Curateur public est passé de 10,5 millions de dollars en 2006-2007 à 9,6 millions en 2007-2008. Les revenus générés par l'organisme et versés au Fonds consolidé du revenu (les « crédits renouvelables ») ont totalisé 9,9 millions de dollars pendant cet exercice et constituent un crédit pour l'année financière au cours de laquelle ils sont versés.

Tableau 19 : Coûts par activité (en milliers de dollars)

	Protection des personnes sous régime de protection public	Administration des biens des personnes sous régime de protection public	Surveillance des régimes de protection privés	Total
Traitements et avantages sociaux	17 132	12 224	5 111	34 467
Fonctionnement	5 579	6 181	1 676	13 436
Coûts totaux 2007-2008	**22 711**	**18 405**	**6 787**	**47 903**
Coûts totaux 2006-2007**	**23 675**	**19 035**	**5 717**	**48 427**

* Les coûts ont été répartis au prorata des ETC autorisés dédiés à chacun des secteurs d'activité. Les données comprennent des estimations.

** Les chiffres de 2006-2007 ont été révisés afin de les rendre conformes à la méthode utilisée pour l'exercice 2007-2008.

	2007-2008 en $	2006-2007 en $
Revenus virés au fonds consolidé du revenu		
Honoraires de représentation des personnes et d'administration des biens	14 435 379	13 660 528
Honoraires de surveillance des curatelles et des tutelles privées	21 497	26 356
Intérêts sur les avances aux comptes sous administration	84 773	69 313
Autres revenus	11 169	192 231
Sous-total	14 552 818	13 948 428
Honoraires non exigés*	4 626 899	4 463 053
Total	**9 925 919**	**9 485 375**
Dépenses financées par les crédits renouvelables**		
Traitements et avantages sociaux	8 157 437	7 285 182
Loyers	619 276	683 662
Services professionnels, administratifs et autres	743 855	641 588
Transport et communications	176 472	150 458
Fournitures et approvisionnements	9 916	21 982
Matériel et équipement	228	90
Entretien et réparations	150 390	115 000
Compensations des pertes financières***	3 207	3 193
Autres	112	0
Total	**9 860 893**	**8 901 155**
Dépenses financées par les crédits votés		
Traitements et avantages sociaux	26 309 958	24 709 790
Loyers	3 324 789	3 935 808
Services professionnels, administratifs et autres	1 542 086	1 850 276
Transport et communications	2 054 691	1 648 837
Fournitures et approvisionnements	291 290	233 092
Matériel et équipement	592 097	276 316
Entretien et réparations	457 708	503 161
Compensations pour dossiers déficitaires*	663 405	554 968
Compensations des pertes financières***	1 121 826	266 772
Perte, moins-value et abandon de projets	53 283	3 563 085
Autres	14 981	3 814
Amortissement des immobilisations	1 616 157	1 980 238
Total	**38 042 271**	**39 526 157**

* Les honoraires du Curateur public ne sont pas exigés ou sont radiés lorsque l'incapacité de payer d'une personne représentée est reconnue ou lorsqu'il est impossible de récupérer le solde des dossiers déficitaires. La provision pour mauvaises créances est comptabilisée en prévision de la radiation éventuelle de tels soldes déficitaires.

** Les crédits renouvelables sont une source de financement. La Loi sur le curateur public et le décret n° 726-2003 prévoient que les honoraires, intérêts et autres sommes perçus par le Curateur public sont versés au Fonds consolidé du revenu et constituent un crédit pour l'année financière au cours de laquelle ils sont versés, aux conditions et dans la mesure que le gouvernement détermine. Les dépenses financées par les crédits renouvelables sont associées aux activités d'administration des biens des personnes.

*** Les compensations de pertes financières correspondent principalement aux indemnités que le Curateur public accorde pour des pertes subies par des personnes qu'il représente, qu'il a représentées ou qui sont soumises à son rôle de surveillance.

3.2 LES RESSOURCES FINANCIÈRES

Le Curateur public bénéficie d'un cadre financier double puisqu'il dispose de deux sources de financement : les crédits votés par l'Assemblée nationale et les crédits renouvelables. Ces derniers constituent un mécanisme, prévu par la Loi sur le curateur public, qui permet de financer à même les revenus une partie des activités liées à l'administration du patrimoine des personnes représentées.

Pour l'exercice financier 2007-2008, le Curateur public a bénéficié d'un budget de dépenses de 48,7 millions de dollars : 38,8 millions associés aux crédits votés et 9,9 millions associés aux crédits renouvelables. De ce montant total, 1,45 million constitue des crédits provenant du Fonds de suppléance relativement à des indemnités de réparation.

L'exercice financier s'est terminé avec des dépenses réelles de 47,9 millions de dollars. Le Curateur public a également versé un montant de 0,1 million de dollars à titre de compression budgétaire pendant cette période.

Le budget d'investissement du Curateur public est passé de 10,5 millions de dollars en 2006-2007 à 9,6 millions en 2007-2008. Les revenus générés par l'organisme et versés au Fonds consolidé du revenu (les « crédits renouvelables ») ont totalisé 9,9 millions de dollars pendant cet exercice et constituent un crédit pour l'année financière au cours de laquelle ils sont versés.

Tableau 10 : Coûts par activité (en milliers de dollars)*

	Protection des personnes sous régime de protection public	Administration des biens des personnes sous régime de protection public	Surveillance des régimes de protection privés	Total
Traitements et avantages sociaux	17 132	12 224	5 111	34 467
Fonctionnement	5 579	6 181	1 676	13 436
Coûts totaux 2007-2008	**22 711**	**18 405**	**6 787**	**47 903**
Coûts totaux 2006-2007**	**23 675**	**19 035**	**5 717**	**48 427**

* Les coûts ont été répartis au prorata des ETC autorisés dédiés à chacun des secteurs d'activité. Les données comprennent des estimations.

** Les chiffres de 2006-2007 ont été révisés afin de les rendre conformes à la méthode utilisée pour l'exercice 2007-2008.

Tableau 11 : Revenus et dépenses

	2007-2008 en $	2006-2007 en $
Revenus virés au fonds consolidé du revenu		
Honoraires de représentation des personnes et d'administration des biens	14 435 379	13 660 528
Honoraires de surveillance des curatelles et des tutelles privées	21 497	26 356
Intérêts sur les avances aux comptes sous administration	84 773	69 313
Autres revenus	11 169	192 231
Sous-total	14 552 818	13 948 428
Honoraires non exigés*	4 626 899	4 463 053
Total	**9 925 919**	**9 485 375**
Dépenses financées par les crédits renouvelables**		
Traitements et avantages sociaux	8 157 437	7 285 182
Loyers	619 276	683 662
Services professionnels, administratifs et autres	743 855	641 588
Transport et communications	176 472	150 458
Fournitures et approvisionnements	9 916	21 982
Matériel et équipement	228	90
Entretien et réparations	150 390	115 000
Compensations des pertes financières***	3 207	3 193
Autres	112	0
Total	**9 860 893**	**8 901 155**
Dépenses financées par les crédits votés		
Traitements et avantages sociaux	26 309 958	24 709 790
Loyers	3 324 789	3 935 808
Services professionnels, administratifs et autres	1 542 086	1 850 276
Transport et communications	2 054 691	1 648 837
Fournitures et approvisionnements	291 290	233 092
Matériel et équipement	592 097	276 316
Entretien et réparations	457 708	503 161
Compensations pour dossiers déficitaires*	663 405	554 968
Compensations des pertes financières***	1 121 826	266 772
Perte, moins-value et abandon de projets	53 283	3 563 085
Autres	14 981	3 814
Amortissement des immobilisations	1 616 157	1 980 238
Total	**38 042 271**	**39 526 157**

* Les honoraires du Curateur public ne sont pas exigés ou sont radiés lorsque l'incapacité de payer d'une personne représentée est reconnue ou lorsqu'il est impossible de récupérer le solde des dossiers déficitaires. La provision pour mauvaises créances est comptabilisée en prévision de la radiation éventuelle de tels soldes déficitaires.

** Les crédits renouvelables sont une source de financement. La Loi sur le curateur public et le décret n° 726-2003 prévoient que les honoraires, intérêts et autres sommes perçus par le Curateur public sont versés au Fonds consolidé du revenu et constituent un crédit pour l'année financière au cours de laquelle ils sont versés, aux conditions et dans la mesure que le gouvernement détermine. Les dépenses financées par les crédits renouvelables sont associées aux activités d'administration des biens des personnes.

*** Les compensations de pertes financières correspondent principalement aux indemnités que le Curateur public accorde pour des pertes subies par des personnes qu'il représente, qu'il a représentées ou qui sont soumises à son rôle de surveillance.

3.3 LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Les ressources informationnelles sont essentielles à l'accomplissement de la mission de protection de personnes inaptes. C'est pourquoi plusieurs améliorations ont été apportées aux différents systèmes d'information de l'organisme et le Curateur public s'est assuré que la majorité d'entre elles seront conservées dans le projet de refonte de ses systèmes.

3.3.1 LE SITE WEB

Le Curateur public offre à l'ensemble des Québécois un site Web accessible, qui diffuse une information juste, de qualité et à jour sur tous les aspects de sa mission. La mise en page du site vise à faciliter la navigation et l'ensemble des textes témoigne d'un effort de simplification des contenus juridiques. Au cours de 2007-2008, le Curateur public a notamment entamé le développement d'une nouvelle section destinée à renseigner la population sur la tutelle des biens du mineur.

3.3.2 LES SYSTÈMES OPÉRATIONNELS

La complexité des interventions requises pour assurer la représentation de quelque 11 700 personnes ainsi que la surveillance et le soutien de plus de 11 400 représentants privés se reflète dans les systèmes d'information qui doivent soutenir le personnel dans ses tâches. Le Curateur public a entrepris la modernisation de ces systèmes il y a quelques années. En 2007-2008, il a demandé l'autorisation du Conseil du trésor de poursuivre la refonte de ses systèmes d'information. Cette refonte se fera avec la collaboration du Centre de services partagés du Québec et du ministère des Services gouvernementaux, ainsi qu'avec le soutien d'un comité d'experts chargé de conseiller la curatrice publique pour la poursuite du projet.

Section 4

Les autres exigences législatives et gouvernementales

4.1 LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

L'organisation respecte les exigences de la Politique linguistique du Curateur public du Québec dans ses communications écrites et orales. Les échanges avec les citoyens se font en français ou, sur demande, en anglais. Toutes les communications avec des représentants d'autres organisations se font en français. En 2007-2008, les nouveaux formulaires, documents et textes du Curateur public destinés à l'externe ont fait l'objet d'une révision linguistique. Plusieurs lettres types ont aussi été revues et corrigées. Le message du système automatisé de réponse vocale a été modifié pour mieux respecter les normes de l'Office québécois de la langue française. De plus, le Curateur public a offert un soutien à ses employés au moyen de cours de français adaptés à leurs besoins et d'une chronique linguistique publiée dans son site intranet.

4.2 L'ACCÈS À L'INFORMATION

L'accessibilité et la confidentialité des renseignements détenus par le Curateur public sont régies par deux lois, soit la Loi sur le curateur public et la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (ci-après appelée « loi sur l'accès »). La Loi sur le curateur public régit l'accès aux renseignements contenus dans les dossiers que le Curateur public détient sur les personnes qu'il représente ou dont il administre les biens, soit les personnes sous régime de protection public. Elle précise que ces dossiers sont confidentiels et définit les circonstances dans lesquelles certaines personnes peuvent en prendre connaissance ou y avoir accès.

La loi sur l'accès encadre pour sa part l'accès aux documents administratifs, aux dossiers des personnes représentées par un curateur privé, un tuteur privé ou un mandataire ainsi qu'aux dossiers constitués sur des personnes à la phase d'accueil, soit celle qui précède l'ouverture d'un régime de protection.

Durant l'exercice 2007-2008, le Curateur public a reçu 173 nouvelles demandes d'accès à l'information et il a rendu 175 décisions. Sur les 94 demandes examinées prises en vertu de la Loi sur le curateur public, 72 ont été acceptées, trois l'ont été en partie et 19 ont été refusées. Sur les 81 demandes traitées en vertu de la loi sur l'accès, 69 ont été acceptées et 12 refusées. Au cours de l'exercice, deux décisions ont fait l'objet d'une demande de révision auprès de la Commission d'accès à l'information.

Tableau 12 : Nombre de demandes d'accès à l'information reçues

	2005-2006	2006-2007	2007-2008
En vertu de la Loi sur le curateur public	108	106	89
En vertu de la loi sur l'accès	63	67	84
Total	**171**	**173**	**173**

4.3 LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

Au cours de l'exercice, un plan d'action 2007-2009 en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité de l'information a été établi. Dans son élaboration, le comité de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de la sécurité de l'information a pris en compte l'ensemble des obligations découlant des lois, orientations et directives gouvernementales applicables à cet égard. Formé majoritairement de gestionnaires, ce comité témoigne de l'engagement de la haute direction du Curateur public envers la mise en œuvre et le suivi des actions susceptibles d'améliorer de façon continue la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information.

Différentes mesures ont d'ailleurs été mises en place au cours de l'exercice 2007-2008. Ainsi, le transfert de renseignements personnels entre le Curateur public et certains fournisseurs ou partenaires s'effectue par des liens et des supports sécurisés, tels qu'un cédérom ou une clé USB cryptés. Un processus de gestion des incidents numériques a aussi été implanté.

Par ailleurs, le Curateur public poursuit ses efforts de sensibilisation auprès de ses employés quant à l'importance de la protection des renseignements personnels et de la sécurité de l'information. En collaboration avec le ministère des Services gouvernementaux, il a organisé une semaine de sensibilisation à la protection de la vie privée. Un programme d'activités de formation et de sensibilisation à la sécurité de l'information a été élaboré.

4.4 LE PROGRAMME D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ

Dans les activités de dotation qu'il a réalisées en 2007-2008, le Curateur public s'est efforcé de respecter les orientations gouvernementales en matière d'accès à l'égalité en emploi des membres de communautés culturelles, des anglophones et des autochtones. À cet égard, tous les ministères et organismes doivent tendre vers un taux d'embauche de 25 %. Les tableaux qui suivent fournissent les données relatives à l'embauche et à la représentativité pour l'année 2007-2008.

Tableau 13 : Embauche totale en 2007-2008

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre total de personnes embauchées	20	72	49	3	144

Tableau 14 : Nombre d'employés réguliers

	31 mars 2006	31 mars 2007	31 mars 2008
Effectif total (personnes)	517*	479	493

* Comprend les employés du secteur de l'administration provisoire des biens non réclamés qui a été transféré à Revenu Québec au début de l'exercice 2006-2007.

Membres de communautés culturelles, autochtones, anglophones et personnes handicapées

Tableau 15 : Embauche de membres de groupes cibles en 2007-2008

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total	Taux d'embauche
Nombre de membres de groupes cibles embauchés*						
Communautés culturelles	0	9	14	0	23	16 %
Autochtones	1	0	0	0	1	0,7 %
Anglophones	0	2	0	0	2	1 %
Personnes handicapées	4	0	0	0	4	3 %
Total (groupes cibles)	5	11	14	0	30	21 %
Total (embauche totale)	20	72	49	3	144	100 %
Taux d'embauche par statut d'emploi, groupes cibles, 2007-2008	25 %	15 %	29 %	0 %	21 %	
Taux d'embauche par statut d'emploi, groupes cibles, 2006-2007	33 %	38 %	53 %	25 %	39 %	

* Objectif d'embauche : atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires provenant des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées.

Tableau 16 : Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs

	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Réguliers	8 %	33 %	25 %
Occasionnels	30 %	38 %	15 %
Étudiants	65 %	53 %	29 %
Stagiaires	60 %	25 %	0 %

Tableau 17 : Taux de représentativité des groupes cibles dans l'effectif régulier : résultats comparatifs

Groupes cibles	31 mars 2006		31 mars 2007		31 mars 2008	
	Nombre d'employés réguliers	Taux de représentativité	Nombre d'employés réguliers	Taux de représentativité	Nombre d'employés réguliers	Taux de représentativité
Communautés culturelles	27	5 %	25	5 %	25	5 %
Autochtones	1	0,2 %	1	0,2 %	2	0,4 %
Anglophones	6	1 %	5	1 %	4	0,8 %
Personnes handicapées	4	0,8 %	4	0,8 %	8	1,6 %
Effectif total	517	100 %	479	100 %	493	100 %

4.3 LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

Au cours de l'exercice, un plan d'action 2007-2009 en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité de l'information a été établi. Dans son élaboration, le comité de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de la sécurité de l'information a pris en compte l'ensemble des obligations découlant des lois, orientations et directives gouvernementales applicables à cet égard. Formé majoritairement de gestionnaires, ce comité témoigne de l'engagement de la haute direction du Curateur public envers la mise en œuvre et le suivi des actions susceptibles d'améliorer de façon continue la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information.

Différentes mesures ont d'ailleurs été mises en place au cours de l'exercice 2007-2008. Ainsi, le transfert de renseignements personnels entre le Curateur public et certains fournisseurs ou partenaires s'effectue par des liens et des supports sécurisés, tels qu'un cédérom ou une clé USB cryptés. Un processus de gestion des incidents numériques a aussi été implanté.

Par ailleurs, le Curateur public poursuit ses efforts de sensibilisation auprès de ses employés quant à l'importance de la protection des renseignements personnels et de la sécurité de l'information. En collaboration avec le ministère des Services gouvernementaux, il a organisé une semaine de sensibilisation à la protection de la vie privée. Un programme d'activités de formation et de sensibilisation à la sécurité de l'information a été élaboré.

4.4 LE PROGRAMME D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ

Dans les activités de dotation qu'il a réalisées en 2007-2008, le Curateur public s'est efforcé de respecter les orientations gouvernementales en matière d'accès à l'égalité en emploi des membres de communautés culturelles, des anglophones et des autochtones. À cet égard, tous les ministères et organismes doivent tendre vers un taux d'embauche de 25 %. Les tableaux qui suivent fournissent les données relatives à l'embauche et à la représentativité pour l'année 2007-2008.

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre total de personnes embauchées	20	72	49	3	144

	31 mars 2006	31 mars 2007	31 mars 2008
Effectif total (personnes)	517*	479	493

* Comprend les employés du secteur de l'administration provisoire des biens non réclamés qui a été transféré à Revenu Québec au début de l'exercice 2006-2007.

Membres de communautés culturelles, autochtones, anglophones et personnes handicapées

Tableau 15 : Embauche de membres de groupes cibles en 2007-2008

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total	Taux d'embauche
Nombre de membres de groupes cibles embauchés*						
Communautés culturelles	0	9	14	0	23	16 %
Autochtones	1	0	0	0	1	0,7 %
Anglophones	0	2	0	0	2	1 %
Personnes handicapées	4	0	0	0	4	3 %
Total (groupes cibles)	5	11	14	0	30	21 %
Total (embauche totale)	20	72	49	3	144	100 %
Taux d'embauche par statut d'emploi, groupes cibles, 2007-2008	25 %	15 %	29 %	0 %	21 %	
Taux d'embauche par statut d'emploi, groupes cibles, 2006-2007	33 %	38 %	53 %	25 %	39 %	

* Objectif d'embauche : atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires provenant des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées.

Tableau 16 : Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs

	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Réguliers	8 %	33 %	25 %
Occasionnels	30 %	38 %	15 %
Étudiants	65 %	53 %	29 %
Stagiaires	60 %	25 %	0 %

Tableau 17 : Taux de représentativité des groupes cibles dans l'effectif régulier : résultats comparatifs

Groupes cibles	31 mars 2006		31 mars 2007		31 mars 2008	
	Nombre d'employés réguliers	Taux de représentativité	Nombre d'employés réguliers	Taux de représentativité	Nombre d'employés réguliers	Taux de représentativité
Communautés culturelles	27	5 %	25	5 %	25	5 %
Autochtones	1	0,2 %	1	0,2 %	2	0,4 %
Anglophones	6	1 %	5	1 %	4	0,8 %
Personnes handicapées	4	0,8 %	4	0,8 %	8	1,6 %
Effectif total	517	100 %	479	100 %	493	100 %

Tableau 18 : Taux de représentativité des membres des groupes cibles dans l'effectif régulier : résultats par catégorie au 31 mars 2008

Groupes cibles	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel		Personnel technicien et de bureau		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Communautés culturelles	0	0 %	15	6 %	10	5 %	25	5 %
Autochtones	0	0 %	1	0,4 %	1	0,5 %	2	0,4 %
Anglophones	0	0 %	2	0,8 %	2	1 %	4	0,8 %
Personnes handicapées	0	0 %	5	2 %	3	2 %	8	2 %

FEMMES

Tableau 19 : Embauche de femmes en 2007-2008

	Régulières	Occasionnelles	Étudiantes	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	14	47	36	2	99
Pourcentage de femmes par rapport au nombre total d'embauches	70 %	65 %	73 %	67 %	69 %

Tableau 20 : Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2008

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Total des employés réguliers	32	264	131	66	493
Femmes	18	172	93	59	342
Taux de représentativité	56 %	65 %	71 %	89 %	69 %

Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

Le Curateur public a sensibilisé ses gestionnaires aux orientations gouvernementales en matière d'embauche, d'intégration et de maintien en emploi lors de rencontres de son comité de direction et de ses différents comités de gestion. Il a également fait la promotion du Programme de soutien à la nomination des membres de groupes cibles.

4.5 LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

La Loi sur le développement durable de 2006 instaure un nouveau cadre de gestion dans l'administration publique afin que l'exercice de ses pouvoirs et de ses responsabilités s'inscrive dans la recherche d'un développement durable[9]. La Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013 prévoit que tous les ministères et organismes se dotent d'un plan d'action à cet égard avant le 1er avril 2009. Au cours de 2007-2008, le Curateur public a fait plusieurs gestes qui s'inscrivent dans ce nouveau cadre de gestion :

- des améliorations aux infrastructures ont été apportées aux différents immeubles dont des espaces de stationnement pour vélos aménagés dans les locaux de la direction territoriale de Montréal;
- d'autres installations favorisant des activités physiques ont été mises à la disposition des employés pour améliorer leur mieux-être, notamment un vestiaire et des douches à la direction territoriale de Montréal;
- le réaménagement des locaux du siège social a été effectué en tenant compte de plusieurs critères « durables », notamment la réutilisation du mobilier (cloisons fixes existantes, bureaux, fauteuils, classeurs, etc.);

(9) « Un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs. » Définition du développement durable telle que proposée par Gro Harlem Brundtland, présidente de la Commission mondiale sur l'environnement et le développement, en 1987.

- sur le plan technologique, les équipements acquis en vue de la mise à jour des serveurs Windows ont permis de diminuer la consommation électrique par un facteur de trois;
- plusieurs imprimantes ont été configurées pour qu'elles impriment automatiquement recto verso.

4.6 LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Le Vérificateur général du Québec peut adresser des recommandations au Curateur public au terme des vérifications qu'il effectue, dont celle des livres et des comptes sous administration de l'organisme. Chaque recommandation fait l'objet d'un suivi par le Curateur public qui poursuit ses efforts pour en assurer l'application.

4.7 LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU PROTECTEUR DU CITOYEN

Le rapport annuel 2006-2007 du Protecteur du citoyen ne contient aucune recommandation à l'endroit du Curateur public. Les deux organisations continuent cependant d'assurer le suivi des recommandations formulées dans les rapports précédents afin de trouver les solutions aux problèmes révélés par les plaintes au sujet du Curateur public que le Protecteur du citoyen a examinées. Le Curateur public estime d'ailleurs que les relations qu'il entretient avec le Protecteur du citoyen s'inscrivent dans la continuité de ses efforts d'amélioration continue de la qualité de ses services dispensés aux personnes inaptes et de correction des problèmes qui pourraient porter préjudice à un citoyen.

Des représentants du Protecteur du citoyen ont rencontré le comité de gestion de la Direction générale des services aux personnes en juin 2007 ainsi que plusieurs employés des directions territoriales afin de mieux situer le rôle de leur organisation à l'égard des activités du Curateur public. De plus, la protectrice du citoyen et la curatrice publique se sont rencontrées en février 2008 pour faire le point sur les dossiers en cours.

4.8 LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DU CURATEUR PUBLIC EN TANT QU'ADMINISTRATEUR PUBLIC

Le curateur public est un administrateur public au sens du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. En 2007-2008, aucune situation de manquement au code d'éthique et de déontologie de la curatrice publique à ce titre n'a été signalée. Ce code peut être consulté dans le site Web du Curateur public[10].

(10) www.curateur.gouv.qc.ca/cura/publications/Code_ethiq_CPQ.pdf

ANNEXES

ANNEXE A – L'ORGANISATION DU CURATEUR PUBLIC

Organigramme au 31 mars 2008 (voir page 47)

ANNEXE B – LES COMITÉS CONSULTATIFS

Différents comités assistent le Curateur public dans l'accomplissement de son mandat et lui apportent un soutien essentiel à la définition de ses orientations et à sa prise de décisions.

LE COMITÉ DE PLACEMENT

Institué en vertu de la Loi sur le curateur public, le comité de placement a pour mandat de conseiller l'organisation en matière de placement des biens dont il assume l'administration. Le comité est constitué de trois membres nommés par le ministre responsable du Curateur public pour une période d'au plus trois ans, jusqu'à ce qu'ils soient nommés de nouveau ou remplacés. Pour plus de détail, on peut consulter le site Web du Curateur public du Québec à l'adresse suivante : www.curateur.gouv.qc.ca/cura/fr/curateur/placement.html

LE COMITÉ DE PROTECTION ET DE REPRÉSENTATION DES PERSONNES INAPTES OU PROTÉGÉES

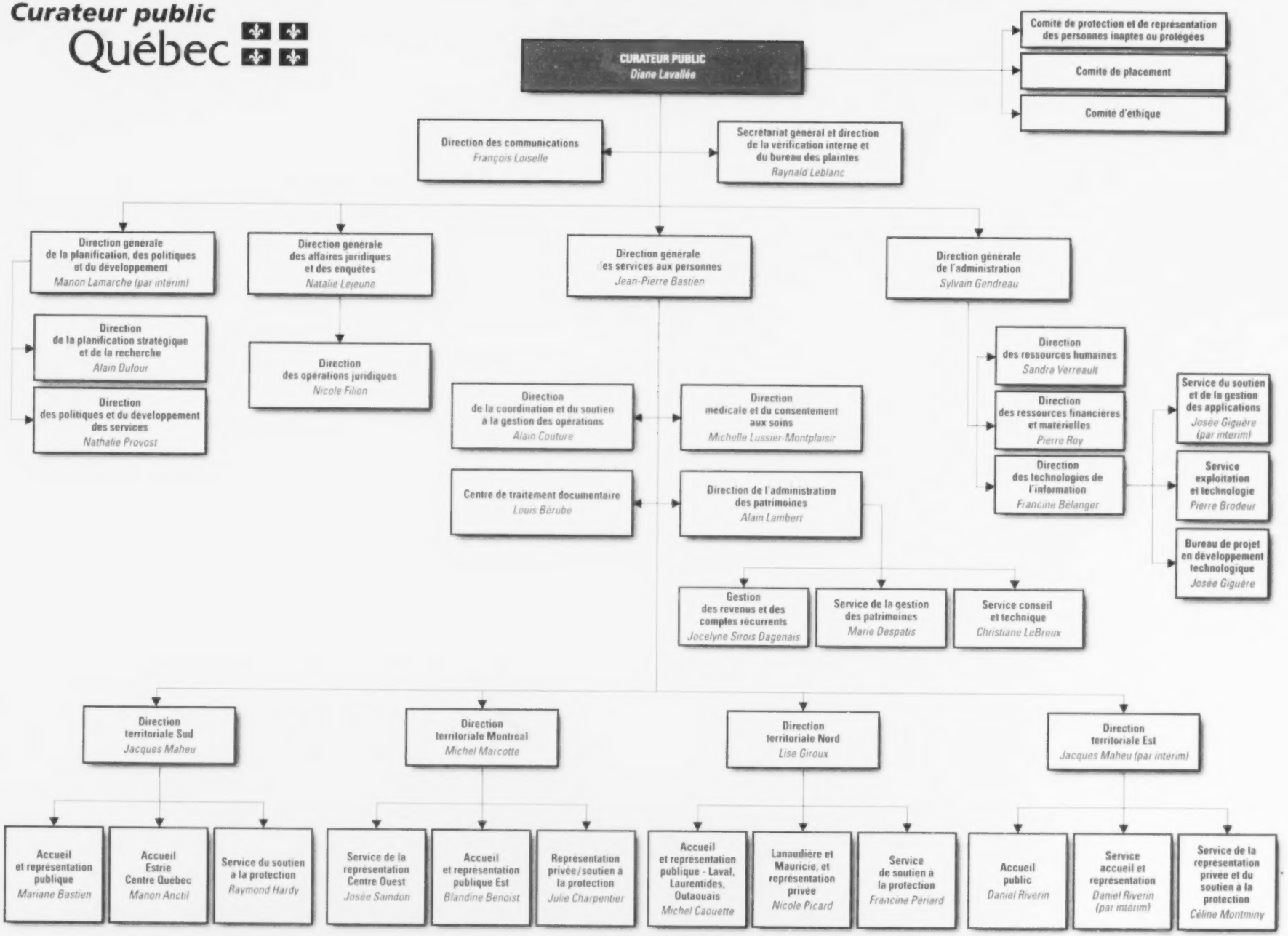
Institué en vertu de la Loi sur le curateur public, ce comité a pour mandat général de conseiller le Curateur public en matière de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées. Il est formé de six personnes nommées par le ministre responsable du Curateur public pour un mandat d'au plus trois ans, renouvelable. Pour plus de détail, on peut consulter le site Internet du Curateur public du Québec à l'adresse suivante : www.curateur.gouv.qc.ca/cura/fr/curateur/protection/index.html

LE COMITÉ D'ÉTHIQUE

Le comité d'éthique a été constitué en novembre 2000, à l'initiative du Curateur public. Il a pour mandat de conseiller ce dernier dans les décisions qu'il doit prendre dans des situations difficiles et complexes relatives aux personnes représentées et faisant appel à des considérations de nature éthique. Il a aussi pour tâches de proposer des lignes directrices et des balises en matière d'éthique et de favoriser la réflexion collective et la concertation au Curateur public sur le sens même de ses choix et de ses décisions en vue du développement de lignes d'action communes. Pour plus de détail sur son fonctionnement et sur sa composition, on peut consulter le site Internet du Curateur public à l'adresse suivante : www.curateur.gouv.qc.ca/cura/fr/curateur/ethique.html

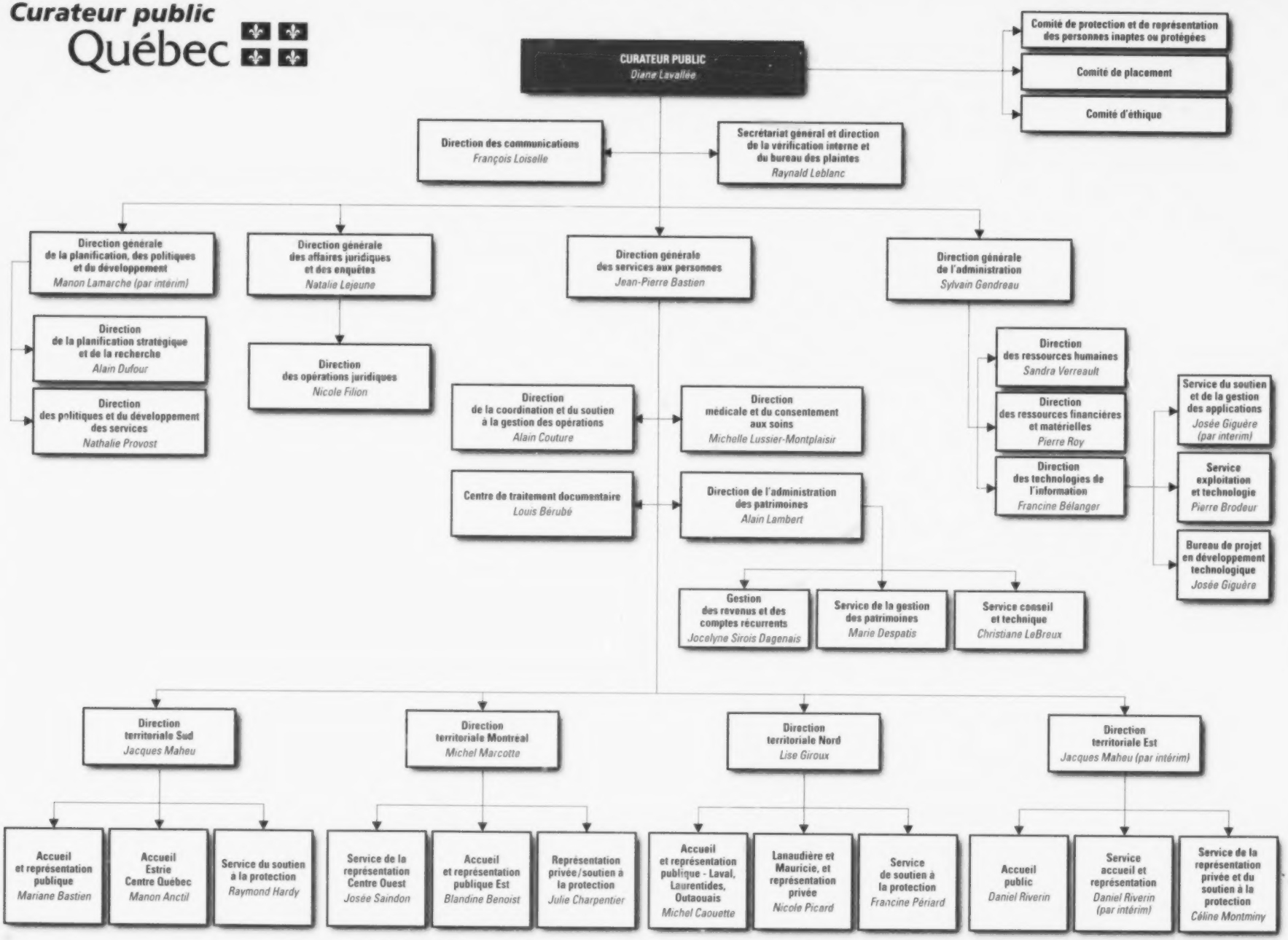
Curateur public Québec

Organigramme au 31 mars 2008



Organigramme au 31 mars 2008

Curateur public Québec



ANNEXE C – LISTE ET COORDONNÉES DES BUREAUX DU CURATEUR PUBLIC

Les bureaux du Curateur public, tant au siège social qu'en région, sont ouverts de 8 h 30 à 16 h 30 tous les jours de la semaine, à l'exception du mercredi où ils ouvrent à 10 h. Notons qu'on peut composer en tout temps le 514 873-4074 ou le 1 800 363-9020 pour obtenir le service de garde du Curateur public.

Siège social
600, boulevard René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H3B 4W9
Téléphone : 514 873-4074
Téléphone sans frais : 1 800 363-9020
Télécopieur : 514 873-4972

Service de garde (soir et fin de semaine)
Téléphone : 514 873-4074
Téléphone sans frais : 1 800 363-9020

Direction territoriale Montréal et Bureau de Montréal
454, place Jacques-Cartier, bureau 200
Montréal (Québec) H2Y 3B3
Téléphone : 514 873-3002
Téléphone sans frais : 1 866 292-6288
Télécopieur : 514 873-4533

Direction territoriale Nord et Bureau de Saint-Jérôme
222, rue Saint-Georges, bureau 315
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 4Z9
Téléphone : 450 569-3240
Téléphone sans frais : 1 877 221-7043
Télécopieur : 450 569-3236
ou 450 569-3237

Bureau de Rouyn-Noranda
255, rue Principale, bureau RC 06
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7G9
Téléphone : 819 763-3116
Téléphone sans frais : 1 866 621-7087
Télécopieur : 819 763-3114

Bureau de Gatineau
4, rue Taschereau, bureau 320
Gatineau (Québec) J8Y 2V5
Téléphone : 819 772-3694
Téléphone sans frais : 1 866 552-5164
Télécopieur : 819 772-3679

Bureau de Trois-Rivières
25, rue des Forges, bureau 313
Trois-Rivières (Québec) G9A 6A7
Téléphone : 819 371-6009
Téléphone sans frais : 1 877 221-7043
Télécopieur : 819 371-6032

Direction territoriale Est et Bureau de Québec
400, boulevard Jean-Lesage
Hall Ouest, bureau 22
Québec (Québec) G1K 8W1
Téléphone : 418 643-4108
Téléphone sans frais : 1 800 463-4652
Télécopieur : 418 643-4444

Bureau de Rimouski
92, 2e Rue Ouest, bureau 102
Rimouski (Québec) G5L 8B3
Téléphone : 418 727-4030
Téléphone sans frais : 1 866 621-7088
Télécopieur : 418 727-4034

Bureau de Saguenay
227, rue Racine Est, bureau 3.06
Saguenay (Québec) G7H 7B4
Téléphone : 418 698-3608
Téléphone sans frais : 1 866 226-0985
Télécopieur : 418 690-1918

Direction territoriale Sud et Bureau de Longueuil
201, place Charles-Le Moyne
bureau RC 02
Longueuil (Québec) J4K 2T5
Téléphone : 450 928-8800
Téléphone sans frais : 1 877 663-8174
Télécopieur : 450 928-8850

Bureau de Sherbrooke
200, rue Belvédère Nord, bureau RC 03
Sherbrooke (Québec) J1H 4A9
Téléphone : 819 820-3339
Téléphone sans frais : 1 877 663-8174
Télécopieur : 819 820-3781

Bureau de Victoriaville
108, rue Olivier, 1er étage
Victoriaville (Québec) G6P 6V6
Téléphone : 819 752-7907
Téléphone sans frais : 1 877 663-8174
Télécopieur : 819 752-4282

Site Web : www.curateur.gouv.qc.ca
Courrier électronique : information@curateur.gouv.qc.ca
Service de garde (soir et fin de semaine) :
Téléphone (région de Montréal) : 514 873-4074
Téléphone sans frais : 1 800 363-9020

Le Curateur public
du Québec

ANNEXE D

États financiers des comptes sous administration de l'exercice terminé le 31 décembre 2007

Québec

Table des matières

RAPPORT DE LA DIRECTION 2

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR 3

ÉTATS FINANCIERS :

Bilan des comptes sous administration 4

Résultats des comptes sous administration 5

Variation de l'actif net des comptes sous administration 6

Notes complémentaires 7 à 12

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers des comptes sous administration du Curateur public du Québec ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y inclus les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction du Curateur public maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La curatrice publique reconnaît qu'elle est responsable de gérer les affaires de l'organisme conformément aux lois et règlements qui le régissent.

La curatrice publique surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et elle approuve les états financiers.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers des comptes sous administration du Curateur public du Québec, conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et son rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion. Le vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer la curatrice publique pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

La curatrice publique du Québec,

Diane Lavallée

Le directeur général de l'administration,

Sylvain Gendreau

Le directeur des ressources financières et matérielles,

Pierre Roy

Montréal, le 28 novembre 2008

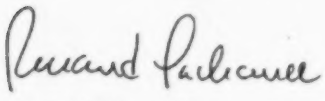
RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

J'ai vérifié le bilan des comptes sous administration du Curateur public du Québec au 31 décembre 2007 et l'état des résultats ainsi que l'état de la variation de l'actif net des comptes sous administration de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe au Curateur public. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants et à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière des comptes sous administration du Curateur public au 31 décembre 2007 ainsi que de leurs résultats et de leurs flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la Loi sur le vérificateur général (L.R.Q., chapitre V 5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,



Renaud Lachance, CA

Québec, le 28 novembre 2008

BILAN DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION

AU 31 DÉCEMBRE 2007

	2007 $	2006 $
ACTIF		
Encaisse et dépôts à terme (note 3)	19 432 298	19 483 652
Frais payés d'avance	5 574 339	2 563 296
Actions	2 408 469	3 595 144
Obligations (note 3)	6 510 799	4 740 879
Fonds mutuels	5 654 078	6 166 260
REÉR, RÉA, FERR (note 3)	12 005 113	10 825 758
Placements des fonds collectifs (note 4)	188 976 659	182 277 199
Immeubles	32 962 022	35 376 503
Valeur de rachat des polices d'assurance vie	2 939 664	2 704 916
Pré arrangements funéraires	3 222 545	2 998 305
Billets et autres créances à recevoir (note 5)	10 216 137	9 648 138
Objets de valeur et biens en entrepôt	465 877	528 727
Véhicules automobiles	355 197	387 840
Prêts hypothécaires (note 3)	32 814	192 486
Autres actifs	60 019	107 132
	290 816 030	**281 596 235**
PASSIF		
Créditeurs	15 839 639	12 784 932
Produits perçus d'avance	4 251 430	4 156 025
Emprunts hypothécaires (note 3)	1 704 273	1 931 661
Sommes dues par les fonds collectifs (note 6)	1 328 560	2 639 115
Dépôts sur offre d'achat	64 198	106 280
	23 188 100	21 618 013
ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION	267 627 930	259 978 222
	290 816 030	**281 596 235**

Éventualités (note 11)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Accepté et approuvé,

La curatrice publique du Québec

RÉSULTATS DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION

de l'exercice terminé le 31 décembre 2007

	2007 (12 mois) $	2006 (9 mois) $
PRODUITS		
Assistance emploi	58 170 399	42 263 617
Pension de vieillesse du Canada	48 329 217	34 543 795
Régie des rentes du Québec	14 608 264	10 428 322
Autres prestations	12 204 511	9 099 749
Crédits de taxes et impôts	5 985 859	5 180 583
Société de l'assurance automobile du Québec	5 567 932	3 151 942
Héritages	4 054 609	2 622 814
Loyers	729 205	662 180
Intérêts et dividendes	473 747	344 508
Assurances	359 269	290 682
Compensations des pertes financières	509 593	138 936
Indemnités reçues d'organismes gouvernementaux	585 000	29 000
Gain (perte) sur cession d'éléments d'actifs	32 814	(243 851)
Autres produits	1 394 870	989 351
	153 005 289	**109 501 628**
CHARGES		
Hébergement et allocations pour menues dépenses	124 799 421	90 690 035
Honoraires du Curateur public du Québec	5 745 267	3 955 631
Frais médicaux	4 795 439	3 399 451
Impôts et taxes	3 039 473	2 343 552
Services funéraires	2 693 282	2 020 175
Services publics	1 370 511	905 637
Frais légaux	860 712	652 510
Entretien et réparations - immeubles	573 276	580 194
Primes d'assurances	597 938	440 712
Frais d'intérêts	136 898	85 036
Autres charges	3 031 020	2 064 586
	147 643 237	**107 137 519**
PRODUIT AVANT ÉLÉMENTS SUIVANTS	5 362 052	2 364 109
Réévaluation d'éléments d'actifs (note 7)	5 676 641	3 172 286
Réévaluation d'éléments de passifs (note 7)	(1 386 369)	(326 522)
Produit net matérialisé de placements des fonds collectifs (note 8)	7 425 522	3 004 034
Variation des plus ou moins values non matérialisées sur placements des fonds collectifs (note 9)	(1 202 294)	3 930 994
PRODUIT NET	**15 875 552**	**12 144 901**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

VARIATION DE L'ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION

de l'exercice terminé le 31 décembre 2007

	2007 (12 mois) $	2006 (9 mois) $
Solde au début	259 978 222	253 112 820
Produit net	15 875 552	12 144 901
Nouveaux actifs	40 585 354	25 776 955
Nouveaux passifs	(8 291 773)	(5 744 436)
Remises des biens (note 10)	(40 737 208)	(25 817 405)
Radiation et annulation d'éléments de passifs	1 277 056	1 075 670
Radiation et annulation d'éléments d'actifs	(1 059 273)	(570 283)
	(8 225 844)	(5 279 499)
Solde à la fin	**267 627 930**	**259 978 222**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

AU 31 DÉCEMBRE 2007

1. STATUT ET NATURE DES ACTIVITÉS

Le Curateur public est une personne nommée par le gouvernement en vertu de la Loi sur le curateur public (L.R.Q., chapitre C-81).

Les fonctions du Curateur public sont principalement :

- de représenter les personnes majeures jugées inaptes à divers degrés afin d'assurer leur bien-être moral et matériel et de protéger leurs droits;
- de surveiller, d'informer et d'assister dans leur administration les curateurs et les tuteurs privés qui ont été désignés pour représenter des personnes majeures jugées inaptes; le Curateur public remplit un rôle identique auprès des tuteurs des mineurs, en plus d'assumer lui-même parfois la tutelle des biens de mineurs.

Le Curateur public perçoit des honoraires pour la représentation des personnes, pour l'administration des biens qui lui sont confiés, pour la gestion des portefeuilles collectifs et pour les autres fonctions qui lui sont confiées par la loi.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

La préparation des états financiers du Curateur public par la direction, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et passifs, de la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction à mesure que des renseignements supplémentaires deviennent disponibles.

Les actifs et passifs administrés pour autrui sont comptabilisés au moment de l'établissement de la juridiction du Curateur public et au fur et à mesure de la connaissance de leur existence.

L'état des flux de trésorerie n'est pas présenté, car il n'apporterait pas de renseignements supplémentaires utiles pour la compréhension des mouvements de trésorerie durant l'exercice.

Les éléments d'actifs et de passifs sont évalués comme suit :

- **Encaisse et dépôts à terme**
  L'encaisse, incluant le montant des caisses des bénéficiaires détenu au nom des personnes sous curatelle ou sous tutelle dans les établissements de santé et de services sociaux et les dépôts à terme, au coût d'acquisition majoré des intérêts courus, le cas échéant.
- **Frais payés d'avance**
  Les frais payés d'avance, correspondant à des sommes versées pour des services devant être rendus au cours du prochain exercice, sont évalués au coût.
- **Actions**
  Les actions, au cours acheteur de clôture de la Bourse agréée où le titre correspondant est le plus négocié.
- **Obligations**
  Les obligations, à leur juste valeur, notamment en fonction des cours obtenus de courtiers en valeurs mobilières reconnus.
- **Fonds mutuels**
  Les fonds mutuels, à leur valeur liquidative.
- **REÉR, RÉA, FERR**
  Les REÉR, les RÉA et les FERR, à leur juste valeur et de la même façon que les actions, obligations, fonds mutuels et dépôts à terme, mentionnés ci-dessus.
- **Immeubles**
  Les immeubles, à la valeur de l'évaluation foncière uniformisée.
- **Valeur de rachat des polices d'assurance vie**
  La valeur de rachat des polices d'assurance vie, incluant les dividendes à recevoir, à la valeur de réalisation, nette des emprunts, en début de juridiction. Par la suite, elle est modifiée à la date anniversaire de la police d'assurance vie et subséquemment, lors de l'encaissement de dividendes à recevoir et des remboursements d'emprunts.

- **Pré arrangements funéraires**
  Les pré arrangements funéraires, à leur coût d'acquisition.
- **Billets et autres créances à recevoir, véhicules automobiles, prêts hypothécaires et autres actifs**
  Les billets et autres créances à recevoir, les véhicules automobiles, les prêts hypothécaires et les autres actifs, à leur valeur de réalisation.
- **Objets de valeur et biens en entrepôt**
  Les objets de valeur et les biens en entrepôt, à leur valeur de réalisation en début de juridiction.
  Le montant des biens meubles en garde chez un tiers et au domicile d'une personne représentée n'est pas présenté. Ces biens sont de peu de valeur et ne sont pas évaluables au prix d'un effort raisonnable.

Le cas échéant, lorsque la valeur des différents éléments d'actifs et de passifs ne peut être déterminée au prix d'un effort raisonnable, elle est inscrite comme étant de 1 $.

Aucun impôt latent découlant de la réalisation de ces actifs n'est comptabilisé en diminution de la valeur des actifs énumérés ci-dessus.

Placements des fonds collectifs

La trésorerie et les équivalents de trésorerie que le Curateur public gère collectivement sont incorporés dans les fonds collectifs. Elles sont réparties en trois fonds : un fonds d'encaisse, un fonds de revenus et un fonds diversifié.

Les placements des fonds collectifs sont comptabilisés à la juste valeur, fixée de la manière suivante :

- Les titres du marché monétaire sont inscrits au coût qui, majoré des intérêts courus, se rapproche de la juste valeur;
- Les obligations sont évaluées en fonction des cours acheteurs obtenus de courtiers en valeurs mobilières reconnus;
- Les titres cotés en Bourse sont évalués au cours du marché, soit le cours acheteur de clôture de la Bourse agréée où le titre correspondant est le plus négocié.

La fluctuation de la juste valeur des placements des fonds collectifs est comptabilisée comme plus ou moins value non matérialisée sur placements.

Le coût est déterminé selon la méthode du coût moyen.

Créditeurs et emprunts hypothécaires

L'article 43 de la Loi sur le curateur public stipule que «le curateur public doit maintenir une administration et une comptabilité distinctes à l'égard de chacun des patrimoines dont il est chargé de l'administration. Il n'est responsable des dettes relatives à un patrimoine qu'il administre que jusqu'à concurrence de la valeur des biens de ce patrimoine».

À cet égard, il convient de préciser que le passif illustré dans ce bilan représente celui que le Curateur public gère et non le passif qu'il a la responsabilité légale de payer.

Produits perçus d'avance

Les produits perçus d'avance représentent des prestations reçues avant la période au cours de laquelle elles se réaliseront.

Constatation des résultats des comptes sous administration

Le produit net de placements collectifs du fonds d'encaisse est crédité mensuellement aux comptes des curatelles et des tutelles. Le produit net du fonds de revenus est versé mensuellement dans le fonds d'encaisse au compte de chaque détenteur de parts. Le produit net du fonds diversifié est réinvesti trimestriellement au compte de chaque détenteur de parts dans ce fonds.

Les différentes prestations de même que les produits de natures diverses sont comptabilisés lorsqu'ils sont gagnés par les personnes représentées.

3. CONDITIONS CONTRACTUELLES DE CERTAINS ACTIFS ET PASSIFS

Les conditions contractuelles quant aux taux d'intérêt et aux dates d'échéance des dépôts à terme, obligations, REER, REA, FERR, prêts hypothécaires et emprunts hypothécaires détenus directement par les personnes représentées, ne peuvent être recensées par le Curateur public au prix d'un effort raisonnable.

4. PLACEMENTS DES FONDS COLLECTIFS

	Fonds d'encaisse		Fonds de revenus		Fonds diversifié		Total	
	2007 $	2006 $	2007 $	2006 $	2007 $	2006 $	2007 $	2006 $
Court terme								
Encaisse	9 043 478	9 858 843	397 432	816 970	1 493 175	1 980 115	10 934 085	12 655 928
Placements temporaires	38 785 806	37 035 422	-	-	-	-	38 785 806	37 035 422
Intérêts et dividendes à recevoir	348 060	434 832	329 385	204 605	500 054	491 030	1 177 499	1 130 467
À recevoir du ministre du Revenu du Québec	185 586	-	-	-	-	-	185 586	-
À recevoir du fonds de revenus, sans intérêt, ni modalités de encaissement (note 6)	124 650	126 855	-	-	-	-	124 650	126 855
À recevoir du fonds diversifié, sans intérêt, ni modalités de encaissement (note 6)	192 764	235 018	-	-	-	-	192 764	235 018
	48 680 344	47 690 970	726 817	1 021 575	1 993 229	2 471 145	51 400 390	51 183 690
Long terme*								
Obligations	-	-	26 912 728	25 244 772	67 353 860	60 332 598	94 266 588	85 577 370
Actions	-	-	-	-	40 980 898	42 380 852	40 980 898	42 380 852
Titres hypothécaires	-	-	799 933	1 109 940	1 528 850	2 025 347	2 328 783	3 135 287
	-	-	27 712 661	26 354 712	109 863 608	104 738 797	137 576 269	131 093 509
	48 680 344	**47 690 970**	**28 439 478**	**27 376 287**	**111 856 837**	**107 209 942**	**188 976 659**	**182 277 199**

*** PLACEMENTS À LONG TERME AU 31 DÉCEMBRE 2007**

	Échéances	Taux d'intérêt	Fonds de revenus 2007 $	Fonds diversifié 2007 $	Total 2007 $
Obligations du gouvernement du Canada	7 - 25 ans	4,00 % - 5,75 %	2 164 923	9 255 780	11 420 703
Obligations de gouvernements provinciaux	2 - 28 ans	4,00 % - 6,50 %	20 472 894	49 599 843	70 072 737
Obligations de sociétés	1 - 26 ans	4,50 % - 7,00 %	5 074 844	10 027 087	15 101 931
Actions de sociétés	-	-	-	40 980 898	40 980 898
			27 712 661	**109 863 608**	**137 576 269**

Les placements temporaires incluent des billets escomptés et des bons du trésor. Les taux d'intérêts varient de 4,26 % à 4,84 % (2006 : 4,06 % à 4,47 %).

Ces placements temporaires viennent à échéance à diverses dates jusqu'en avril 2008.

Les valeurs comptables des éléments à court terme de l'actif et du passif sont comparables aux justes valeurs en raison de l'échéance prochaine de ces instruments financiers.

Le Curateur public n'estime pas être exposé à une concentration importante du risque de crédit puisque les placements sont investis dans différents titres gouvernementaux ainsi que dans des obligations et des actions de plusieurs sociétés canadiennes importantes.

5. BILLETS ET AUTRES CRÉANCES À RECEVOIR

Une provision pour mauvaises créances de 3 586 073 $ (4 921 079 $ au 31 décembre 2006) a été déduite du solde des billets et autres créances à recevoir.

6. SOMMES DUES PAR LES FONDS COLLECTIFS

	Fonds d'encaisse		Fonds de revenus		Fonds diversifié		Total	
	2007 $	2006 $	2007 $	2006 $	2007 $	2006 $	2007 $	2006 $
Créditeurs	163 958	175 885	9 390	7 529	21 210	22 442	194 558	205 856
Dû au Fonds consolidé du revenu, sans intérêts, ni modalités de remboursement	816 588	808 603	-	-	-	-	816 588	808 603
Dû au fonds d'encaisse, sans intérêts, ni modalités de remboursement (note 4)	-	-	124 650	126 855	192 764	235 018	317 414	361 873
Sommes à payer au ministre du Revenu du Québec, au taux de 2.5%	-	1 262 783	-	-	-	-	-	1 262 783
	980 546	**2 247 271**	**134 040**	**134 384**	**213 974**	**257 460**	**1 328 560**	**2 639 115**

7. RÉÉVALUATION D'ÉLÉMENTS D'ACTIFS ET DE PASSIFS

Les postes de réévaluation d'éléments d'actifs et de passifs représentent la variation annuelle des justes valeurs de ces divers éléments, exception faite des ajustements des fonds collectifs présentés distinctement comme une plus ou moins value non matérialisée sur placements.

8. PRODUIT NET MATÉRIALISÉ DE PLACEMENTS DES FONDS COLLECTIFS

	Fonds d'encaisse		Fonds de revenus		Fonds diversifié		Total	
	2007 (12 mois) $	2006 (9 mois) $	2007 (12mois) $	2006 (9 mois) $	2007 (12mois) $	2006 (9 mois) $	2007 (12mois) $	2006 (9 mois) $
PRODUITS								
Intérêts sur obligations et placements temporaires	1 949 024	1 443 806	1 430 223	1 025 668	3 521 407	2 453 367	6 900 654	4 922 841
Dividendes	-	-	-	-	729 349	466 405	729 349	466 405
Gains (pertes) à la disposition de placements	-	-	(288 631)	(329 877)	4 188 323	948 919	3 899 692	619 042
	1 949 024	**1 443 806**	**1 141 592**	**695 791**	**8 439 079**	**3 868 691**	**11 529 695**	**6 008 288**
CHARGES								
Honoraires d'administration - Fonds consolidé du revenu	700 851	535 402	543 739	403 418	2 168 595	1 532 662	3 413 185	2 471 482
Taxes sur les honoraires d'administration et autres charges	97 119	76 117	75 852	56 670	302 519	215 235	475 490	348 022
Frais de garde et autres services	97 846	94 653	36 158	27 840	81 494	61 110	215 498	183 603
	895 816	706 172	655 749	487 928	2 552 608	1 809 007	4 104 173	3 003 107
Produit net matérialisé de placements	**1 053 208**	**737 634**	**485 843**	**207 863**	**5 886 471**	**2 059 684**	**7 425 522**	**3 005 181**
RÉPARTITION DU PRODUIT NET MATÉRIALISÉ DE PLACEMENTS								
Comptes sous administration								
Curatelles et tutelles	1 053 208	736 487	485 843	207 863	5 886 471	2 059 684	7 425 522	3 004 034
Ministre des Finances	-	1 147	-	-	-	-	-	1 147
	1 053 208	**737 634**	**485 843**	**207 863**	**5 886 471**	**2 059 684**	**7 425 522**	**3 005 181**

9. PLUS OU MOINS VALUES NON MATÉRIALISÉES SUR PLACEMENTS DES FONDS COLLECTIFS

	Fonds de revenus		Fonds diversifié		Total	
	2007 (12 mois) $	2006 (9 mois) $	2007 (12 mois) $	2006 (9 mois) $	2007 (12 mois) $	2006 (9 mois) $
Plus ou moins values cumulées non matérialisées sur placements au début de l'exercice	79 492	(295 851)	17 378 872	13 823 221	17 458 364	13 527 370
Variation des plus ou moins values non matérialisées sur placements découlant des fluctuations de la juste valeur au cours de l'exercice	(38 206)	375 343	(1 164 088)	3 555 651	(1 202 294)	3 930 994
Plus ou moins values cumulées non matérialisées sur placements à la fin de l'exercice	41 286	79 492	16 214 784	17 378 872	16 256 070	17 458 364
Coût des obligations	26 871 237	25 180 779	66 212 692	58 901 048	93 083 929	84 081 827
Coût des actions	-	-	25 912 949	26 473 930	25 912 949	26 473 930
Coût des titres hypothécaires	800 138	1 094 441	1 523 187	1 985 076	2 323 325	3 079 517

10. REMISES DES BIENS

Ce poste comprend les remises des biens faites aux ayants droit. Depuis le 1er avril 2006, il inclut aussi les remises au ministre du Revenu du Québec pour les successions des personnes représentées décédées qui n'ont pas d'héritiers.

11. ÉVENTUALITÉS

Diverses affaires judiciaires et extrajudiciaires entamées contre le Curateur public sont actuellement en cours. Le Curateur public ne peut se prononcer sur l'issue de ces litiges, ni estimer la valeur des compensations financières qui pourraient en résulter.

12. ÉVÈNEMENT POSTÉRIEUR À LA DATE DU BILAN

Il sévit, depuis août 2007, une crise de liquidité du marché commercial non bancaire adossé à des actifs (PCAA). Au 31 décembre 2007, le Curateur public, via les Placements des fonds collectifs, détient pour environ 9,7 $ millions de ce type d'actif. Toutefois, à la date de préparation des états financiers, ces PCAA avaient tous été cédés sans aucune perte significative de valeur relativement à leur disposition.

13. CHIFFRES DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT

Certains chiffres de l'exercice terminé le 31 décembre 2006 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée pour l'exercice terminé le 31 décembre 2007.

Curateur public
Québec

www.curateur.gouv.qc.ca

ANN

ÉTATS FINANCIERS DES CO

SOUS ADMINISTR

DE L'EXERCICE TE

LE 31 DECEMB

www.curateur.gouv.qc.ca

Curateur public
Québec

FSC
Sources Mixtes
Groupe de produits issus de forêts bien gérées, de sources contrôlées et de bois ou fibres recyclés.
Cert no. SGS-COC-003894
www.fsc.org
© 1996 Forest Stewardship Council